

한국 직장인들의 이직 결정요인에 대한 합의적 질적 연구*

이 종 현 김 민 재[†] 성 하 늘 유 효 중
아주대학교 아주대학교 심리학과
사회과학연구소

본 연구의 목적은 국내 기업 종사자들의 이직 결정요인을 심층적으로 밝히는 것이다. 합의적 질적 연구를 위해 분석팀을 구성하여 면담질문지 및 설문지를 개발하였으며, 예비면담과 파일럿 테스트를 통해 이를 확정하였다. 총 12명을 대상으로 본 면담을 실시하여 영역구분, 핵심개념 구성, 교차분석, 안정성 확인 절차를 거쳐 결과를 도출하였다. 분석결과, 이직사유 및 이직하지 못한 사유(직무배태성)영역의 영향요인이 차별적인 것이 확인되었고, 15개의 하위영역과 33개의 범주, 53개의 하위범주가 생성되었다. 연구결과, 국내 기업 종사자들은 회사와 무관한 외적 사유보다는 주로 직무·조직 내적 사유로 인해 이직을 하고 있으나, 조직에 잔류하는 요인으로는 개인의 비전이나 대인관계 등 상대적으로 제직 중인 회사와는 관련도가 낮은, 개인에 집중된 변수들도 영향력이 큰 것으로 확인되었다. 마지막으로 연구의 시사점 및 제한점, 후속연구를 위한 제언이 논의되었다.

주요어 : 이직, CQR, 합의적 질적 연구, 직무배태성

* 이 논문은 2017년 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2017S1A5B5A02026008).

† 교신저자: 김민재, 아주대학교 심리학과 일반대학원, 경기도 수원시 영통구 월드컵로 206
E-mail : free9807@ajou.ac.kr

높은 이직률은 장기적 실업비율이 낮다는 의미이다. 즉, 고용주가 인력관리에 있어 유연성을 확보할 수 있고, 근로자들은 자신에게 적합한 근무환경을 탐색할 수 있다는 점에서 긍정적 측면을 지닌다(OECD, 2013). 한국의 고용 관련 지표를 살펴보았을 때 최근 노동시장에 대한 평가는 어느 정도 긍정적이라 볼 수 있다. 예를 들어, 2018년 한국의 고용률은 66.6%로 경제협력개발기구(OECD) 평균 68.4%에 가깝고, 실업률은 OECD 평균보다 낮은 4.5% 이다(통계청, 2019.2.13.; OECD 2019). 또한, 청년 실업률 및 고용률 역시 OECD 평균과 큰 차이를 보이지 않으며, 2019년 중반부터는 실업급여 지급액과 기간이 늘어나고, 취업지원 프로그램도 확대될 예정이다. 이는 정부의 각 기관이 고용안정과 사회 안정망 구축을 위해 노력한 결과이다(매일경제, 2019.03.15.).

반면, 이직 관련 지표를 살펴보았을 때 한국의 이직률은 31.8%로 OECD 국가 가운데 가장 높다. 일 년 이상 근속한 근로자가 해고되는 비율이 3.89%로 OECD 주요국보다 높은 수준이고, 일 년 이내 재취업을 역시 상대적으로

로 낮은 수준이며, 매년 감소하고 있다(OECD, 2018). 게다가 2018년에 조사된 한국 직장인들의 연 평균 근로시간은 1,967시간으로 여전히 높은 수치로 나타나고 있으며(OECD, 2018), 최근 4년제 일반대학 평균 취업률 및 서울 소재 주요 10개 대학 취업률도 계속 낮아지고 있고, 현재 정부에서 시행하고 있는 정규직 전환 가이드라인 등 고용안정을 위한 정책 등으로 인해 신규채용이 줄어 취업난은 더욱 심화될 전망이다(고용노동부, 2018.06.18.; 중앙일보, 2019.01.22.; 한겨레, 2019.04.03.; 한국교육개발원, 2017). 이렇듯 취업난이 지속되는 상황에서 취업 포털사이트의 최근 3년 간 직장인 대상 설문결과를 살펴보면, 직장인들의 일 이 년 이내 퇴사 및 이직 비율은 지속적으로 증가추세에 있으며, 이직이나 퇴사의 주원인은 낮은 연봉과 과도한 업무, 기업의 비전 등이 다(벼룩시장, 2018.05.11.; 사람인, 2019.04.12.; 잡코리아, 2017.06.22.; 한국고용정보원, 2018.12.31.).

위 내용으로 볼 때 OECD 일 위에 해당하는 높은 이직률은 긍정적 측면이 아닌 경제상황 악화로 인한 고용의 질 감소로 볼 수 있다.

표 1. 한국 직장인들의 고용지표

항목	한국 평균	비교	OECD 평균	시점
실업률	4.5%	<	5.4%	2018
청년 실업률	9.5%	<	11.1%	2018
고용률	66.6%	≐	68.4%	2018
청년 고용률	42.1%	≐	41.9%	2018
이직률	31.8%	>	16.9%	2018
평균 근로시간	1967시간	>	1759시간	2018

* 고용노동부, 2019.4.15.; 2019.4.10.; 통계청, 2019.2.13.; OECD, 2018; 2019에서 발취 및 재구성

* 한국 청년지표 15~29세, OECD 청년지표 15~24세

또한, 이직이 개인 및 기업, 노동시장 내 다양한 원인의 복합적 결과물임을 고려할 때 이직의 원인이 무엇인지 밝히는 연구는 다각적인 측면에서 이루어져야 한다. 따라서 직장인들의 이직 원인을 밝히기 위해서 개인특성변수, 직무·조직에 대한 태도, 기업 지표 등 다양한 변수를 탐색할 필요성이 있으며, 이를 통해 고용의 질을 포함한 다양한 이유로 이직을 감행하는 직장인들이 처한 기업과 환경의 문제점을 살펴볼 수 있고 개선안이 제시 가능하다.

본 연구는 국내 기업 종사자들의 이직 결정요인에 대해 살펴보는 질적 연구이며, 그동안 검증되어오던 직무·조직 관련 이직요인 외에 대인관계나 가족, 거주지 특성 등의 사회적 요인과 성격, 동기 등의 개인적 요인을 파악하여 직무·조직 내·외적 측면에서의 다양한 이직 결정요인을 탐색하고자 한다. 합의적 질적 연구(consensual qualitative research, CQR)를 통해 이직을 자주 감행하는 종업원들의 이직 경험에 대한 공통점과 차이점을 분석함으로써 원인변수를 도출하고, 이를 기존의 양적 연구 결과들과 비교하여 한국 직장인들의 이직 결정요인에 대한 프로파일을 확장하는데 기여하고자 한다.

국내·외 이직연구의 흐름

국의 이직연구는 현재까지 크게 세 가지 방식으로 확장되어왔는데, 첫째는 직무와 조직 관련 변수들을 포함하는 모형에 대한 지속적인 확장이다. 예를 들어, Dalton, Todor 및 Krackhardt(1982)는 초기 모형에 과업수행(task performance) 준거변수를 추가하여 수행 수준이 높은 종업원의 이직은 조직에 해를 가하기 때

문에 '역기능적 이직', 낮은 수준의 수행을 보이는 종업원의 이직을 '순기능적 이직'으로 분류하였으며, 예측변수로는 기존의 직무만족이나 조직몰입 등에 결근과 지각을 추가하여 해당 빈도가 이직에 미치는 영향력을 검증하는 등 변수들을 지속적으로 추가하였다(e.g., 매개연쇄모형, intermediate linkages model, Mobely, 1977; 다중경로모형, multi-route model, Steers & Mowday, 1981; 이직 구조모형, structural model, Price & Mueller, 1981; 1986).

국의 이직연구의 두 번째 흐름은 업무와 관련 없는 직무·조직 외적 영역변수에 대한 연구들이며, 직장내 가정에서 발생하는 사건과 스트레스 등이 서로 영향을 주고받는다라는 이론에 근거한 확장모형이다(Greenhaus & Beutell, 1985). 예를 들어, Marshall, Chadwick 및 Marshall(1992)는 개인의 취업/실직 여부가 가정에 미치는 효과를 증명하였으며, Cohen(1995)은 여가나 종교모임 등이 직무만족에 미치는 효과를 검증하였다.

세 번째 흐름은 예측이 불가능한 촉발사건(shock)을 포함시킨 연구의 등장이며, 이는 개인으로 하여금 이직을 결정하게 만드는 일련의 사건이라고 정의된다. 예를 들어, 배우자와의 결혼으로 출퇴근 시간이 길어지거나, 고액 연봉 스카웃 제의, 친한 동료의 이직 등 직무만족이나 조직몰입 등에 잠재된 정서적 측면과는 무관한, 예측의 가능성이 개인마다 다를 수 있는 변수들이다(Lee & Mitchell, 1994; Lee, Mitchell, Holtom, McDaniel, & Hill, 1999; Lee, Mitchell, Wise, & Fireman, 1996). 그 외 성격이나 동기에 대한 연구도 존재하는데, 핵심 원리는 이직을 결정하게 만드는 직무만족 및 조직몰입, 스트레스 등에 선행하는 개인 성격과 동기의 영향력이다(e.g., Ezigbo, 2012;

표 2. 최근 10년 간 국내 이직연구(일부 발췌)

데이터 출처	연구자(연도)	예측변수	결과변수	비고
한국고용정보원: 대졸자 직업이동경로 조사 2009 ^b	이동하, 우석진, 강현아, 정익중, 외 (2016)	재직기간, 임금, 연령, 혼인, 정규직 여부 등	첫 직장에 대한 이직	'09, '11 2차 조사, 객관적 영역의 직무만족
한국교육개발원: 한국 교육종단연구 자료 ^b	김효선 (2015)	성별, 전공적합, 자율성, 근무시간, 급여	직무만족, 이직의도 (의사 있다 vs 없다)	직무만족, 자율성 타당화 정보 없음
노동연구원: 사업체패널조사 자료 ^b	이영면, 나인강, 이주형 (2013)	비정규직 비율, 제품차별화 전략, 비정규직 제도화	사업체 이직률(이직 근로자/전체 근로자)	2005, 2007, 2009년 3차 조사
노동연구원: 사업체패널조사 자료 ^b	김건식 (2013)	교육훈련, 성과평가, 보상, 정보공유	자발적 이직인원수, 인지된 조직성과 (인사담당자 주관적 평정)	2005, 2007, 2009년 3차 조사
한국직업능력개발원: 인적자본기업패널 ^b	남정민, 이병훈 (2012)	구조조정지수(과거 구조조정인원/전체근로자)	각 기업의 이직률, 이직의도(단일문항)	이직의도는 종업원들 전체점수
한국고용정보원: 청년패널 2001 ^b	노언경, 홍세희, 이현정 (2011)	전공적합도, 교육수준적합도, 기술수준 적합도	직무만족, 이직의도 (의사 있다 vs 없다)	객관적 영역의 직무만족 측정
한국고용정보원: 대졸자 직업이동 경로조사 ^b	이영민, 임정연 (2010)	전공계열, 급여, 근무시간, 이직 준비시간, 외국어시험, 직무만족	자발적 이직	객관적 영역의 직무만족 측정
한국고용정보원: 청년패널 2001 ^b	김은석, 정철영 (2010)	성별, 고용형태 (상용직/임시직), 직무만족	자발적 이직	2001년 자료
기업체 설문조사 ^b	최찬기, 김재구 (2010)	리더십, 조직문화	조직몰입, 직무만족, 이직의도	1000부 횡단연구 (회수율64.6%)
한국고용정보원: 청년패널 2001 ^b	이선희 (2008)	부합도(단일항목), 직무만족 (임금, 업무내용, 복지)	자발적 이직, 이직시점	2001년 자료
실직자 대상 설문조사 ^a	김태은, 탁진국 (2007)	경력계획, 자존감, 직무만족, 부합도 등	이직의도, 생애만족, 정신건강	재취업의 질
대학4학년생 대상 설문조사 ^a	장재윤, 윤소연, 김범성 (2005)	진로결정 여부, 구체적 경력계획, 직업탐색행동, 부합도	조직몰입, 직무만족, 이직의도	성별에 따른 차이 검증

* '이직, 이직의도, 종단연구, 생존분석' 주제로 DBpia[누리미디어], KISS[한국학술정보], RISS[한국교육학술정보원]에서 검색, 학술지연구 약 4,179편(2017년 3월 기준) 중 대규모 표본 및 패널자료 위주로 선정

* a 소프트웨어 b 하드웨어

Zimmerman, 2008).

국내 이직연구는 1970년대부터 시작되어 1980년대 본격화되었으며, 국외 연구모형에 근거를 둔 변수가 이직에 영향력이 있는지 여부에 초점을 맞추고 있다. 이직에 대한 예측변수로 가장 많이 검증된 것은 종업원들이 지각한 태도변수인데, 특히 직무만족(job satisfaction)이 가장 많고, 그 외 조직몰입(organizational commitment) 및 직무관여(job involvement), 적합도(fit), 조직 동일시(organizational identity) 등 직무·조직 관련 긍정적 변수와 함께 직무스트레스와 같은 부정적 태도변수가 현재까지 연구되고 있다(e.g. 박재호, 박인호, 정봉교, 1985; 우옥자, 서문자, 박정호, 1972; 오인수, 김광현, Darnold, 황중오, 유대용, 박영아, 박랑희, 2007).

실제 이직 여부를 측정하기 위해서는 종업원들에게 설문이나 면담 실시 후 이직이 발생할 때까지 기다려야 하며, 평균 일 년 이상의 시간이 걸리기 때문에 연구절차의 단순화를 위해 이직의도(turnover intention) 변수가 종속변수로 사용되어 횡단연구가 가능해졌다(Griffeth & Hom, 2004, p. 13). 또한, 최근 사용빈도가 급증하고 있는 잠재성장모형(latent growth models) 및 의학에서 주로 사용되던 생존분석(survival analysis)의 사회과학분야 적용으로 인해 국내에서도 실제 이직을 측정할 몇몇 연구들이 실시되었으며, 대규모 표본인 기관 패널자료를 통한 근로자들의 이직 발생 추정치나 개인차변수들 간 상호작용, 기업 및 국가정책 관련 시사점 등 매우 의미 있는 결과들을 도출하였다.

패널자료를 이용한 연구의 특성은 단일문항으로 측정된 직무만족과 같은 일부 변수를 제외하고 업종, 기업규모, 고용환경(근무시간, 임금 등) 등 객관적 측정치와 인구통계변수만을

포함하고 있어 앞서 언급된 직무·조직 태도 변수들과의 통합적 결과를 제시한 연구는 거의 찾아볼 수 없다(표 2 참조). 또한, 앞서 언급한 다양한 태도변수를 이용하여 경험적으로 이루어진 연구들은 국외 이직 모형의 적용과 모형 내 변수에 따른 국내·외 차이를 밝혔다는 의의를 지니고 있으나, 무엇보다 우선시해야 될 점은 국외 연구에서 나타나지 않는 직무·조직 외적 변수 및 개인적 요인, 문화적 변수 즉, 국내 노동시장의 특성을 반영한 변수들에 대한 탐색이며, 더불어 이직의 원인이 되는 국내 직장인들의 촉발사건도 확인되어야 한다.

국내 노동시장의 특성을 반영한 직무·조직 이직요인의 탐색

국내 이직연구는 국외 이직 관련 이론을 바탕으로 하고 있어 국내 실정에 맞는 이직 결정요인에 대한 탐색과 분석이 필요하다. 특히 국내 노동시장의 특성을 반영한 직무·조직 관련 요인의 재확인과 더불어 국외에서 빈번히 검증되고 있는 외적 요인에 대한 탐색이 필요하다. 직장인들은 직무만족이나 조직몰입 등 긍정적 태도 수준이 높더라도 가정이나 거주지 등의 사회적 측면에서 발생하는 일련의 촉발사건, 혹은 개인의 특성이나 직업적 커리어의 영향을 받아 이직을 감행하기 때문이다(Lee & Mitchell, 1994; Lee, Mitchell, Holtom, McDaniel, & Hill, 1999; Lee, Mitchell, Wise, & Fireman, 1996). 이러한 외적 요인도 앞서 언급한 내적 요인과 같이 문화적 영향을 받는데, 이종현 등(2014)의 국내 직무배태성(job embeddedness)¹⁾ 메타연구 내 동서양 문화권 간

1) 직무배태성은 '직장인들이 왜 이직을 하지 않고

상관 비교표에서 직무·조직 내적 변수를 포괄하는 조직 내 배태성(on-the-job embeddedness) 하위요인과 이직의도 및 정서몰입(affective commitment), 직무만족 간 진점수 상관들값이 국외 메타분석 연구에서 나타난 상관들값보다 더 높게 나타난 것을 확인하였다. 마찬가지로 Jiang, Liu, McKay, Lee, 및 Mitchell(2012)의 메타연구에서도 개인주의 및 집단주의 문화권 간 비교를 통해 조직 외 배태성(off-the-job embeddedness)과 실제 자발적 이직 간 진점수 상관값의 차이가 검증되었다.

직무배태성의 해당 하위요인에는 가족 및 지역 공동체, 취미, 종교활동 등 직무·조직 외적 요인이 포함되어 있다(Mitchell, Holtom, Lee, Sablinski, & Erez, 2001; 이종현 등, 2014에서 재인용). 따라서 문화적 차이는 직무·조직 외적 요인에도 반영될 가능성이 크다. 이는 대인 간 관계가 덜 유동적이고, 개인 중심적 성향이 상대적으로 적은 집단주의 문화권 국가가 개인주의 문화권에 비해 가족이나 지역 공동체 등 조직 외집단에 대한 소속감이 높기 때문이다(Oyserman, Goon, & Kimmelmeier, 2002). 이에 따라 변수들과 이직 및 직무·조직 태도변수들 간 관련성의 차이가 나타나는 원인, 혹은 영역들에 대해 밝혀야 할 필요성이 있다.

이직은 종업원 개인의 특성과 태도, 신념 등의 개인차와 상황적 요인, 촉발사건 등으로

발생하며, 이직에 의한 위험부담과 금전적 손실, 심리적 비용을 모두 감수하는 중요한 결정사항이기 때문에 종업원 개인이 지각하는 직무·조직에 대한 정서나 태도 외에도 객관적 업무환경, 개인 내적 변수, 가정변수, 지역사회 등 조직 내·외적 요인에 대한 종합적 분석이 이루어져야 한다(Mitchell, Holtom, Lee, Sablinski, & Erez, 2001). 따라서 본 연구는 탐색적 분석방법인 합의적 질적 연구(CQR, consensual qualitative research)를 통해 직무·조직 내적 이직요인에 대한 확인과 더불어 국내에서 아직 밝혀지지 않은 직무·조직 외적 이직요인에 대해 심층적으로 밝히고자 하였다. 이직을 자주하는 종업원들의 직무·조직 관련 변수가 아닌 개인의 성격과 동기 상태는 어떠한지, 대인관계는 어떠한지, 가정이나 거주지역과 관련된 문제가 있는지 등에 대해 이직자들의 면담을 토대로 참여자의 주관적 경험에 충실한 발견 지향적 분석방법인 합의적 질적 연구를 통해 밝히고자 한다. 이는 한국의 이직모형을 보완 및 수정하고, 효과적인 이직 예측변수, 혹은 종업원 개인의 커리어 및 기업의 인사전략 등 국가 노동시장 문제 해결의 방향을 제시하는데 기여할 것이다.

방 법

합의적 질적 연구

합의적 질적 연구는 현상학적 이론(phenomenological theory; Giorgi, 1985)과 근거 이론(grounded theory; Strauss & Corbin, 1990; 1998)에 기반을 둔 종합적 과정 분석(comprehensive process analysis; Elliott, 1989)이다(Hill, 1990; Hill

직장에 남아있는가?’에 초점을 맞춘 변수이며, 직무·조직 관련 예측변수들을 포괄하는 조직 내 배태성(on-the-job embeddedness), 거주지 및 생활환경, 개인적 네트워크 등을 포함하는 조직 외 배태성(off-the-job embeddedness)으로 구성되고, 이들은 각각 적합성과 연계, 희생으로 구분된다(이종현, 신강현, 2017, p57).

& Lambert, 2004; Mahrer, 1988). 즉, CQR은 오랜 기간 사용되어오던 다양한 질적 연구방법의 구성요소들 중 장점들만을 통합한 기법이며, 개인의 경험 구성과 관련하여 연구자 다수가 합의하여 변수 및 관련 영역을 도출하는 분석방식이다(Hill, Thompson, & Williams, 1997; Hill, 2016 p.51 재인용). CQR은 일반적으로 여섯 명 내외의 표본을 대상으로 실시하고, 참여자들 간 자료 수집의 일관성을 지향한다. 합의적 질적 연구의 장점은 기존의 이론을 근거로 변수를 도출하는 방식이 아닌, 자료에서 결론을 이끌어내는 귀납적 과정이라는 점이다. 모든 자료는 세 명에서 다섯 명으로 이루어진 연구자들이 합의하는 과정을 통해 결정되는데, 이러한 절차를 거쳐 다양한 견해를 수렴할 수 있고, 자료에 대한 신뢰도가 증가하며, 편향의 위험성을 줄일 수 있다. 추가로 전문가인 감수자가 전체 절차를 검토하여 집단사고의 효과를 최소화할 수 있다(Hill, 1990; Hill & Lambert, 2004).

본 연구는 이직경험을 도출하는데 있어 기존의 직무·조직 관련 원인과 현재까지 국내에서 연구된 바 없는 외적 원인을 파악하기 위해 다수의 이직 경험자들을 대상으로 반구조화된 개방형 면담을 실시하여 합의된 경험을 도출하였으며, 분석 팀을 구성하여 개인이 경험한 직무·조직 내·외적 이직원인을 다양한 측면에서 탐색하고, 팀 단위 분석 및 합의 절차, 전문가 감수를 통해 이직원인 영역과 영역 내 핵심변수를 제시하였다.

연구대상

연구대상은 국내 기업 종사자이며, 눈덩이 표집 방식을 통해 첫 취업 후 자발적 이직을

세 번 이상 경험한 일반직 종사자 12명으로 성별과 연령을 고르게 모집하였다. 최초 20명이 모집되었으며, 모집기준에 부적합한 인원 네 명(해외지사근무, 국외 대학원 연구실 근무, 인턴직 근무, 개인사업 등)이 탈락되었고, 면담질문지 및 설문지 개발·수정을 위한 예비면담 세 명, 파일럿 테스트 한 명, 그리고 총 12인에 대해 본격적 면담이 이루어졌다. (IRB: 201711-HS-002)

분석팀 구성 및 문항, 면담절차 구성

분석팀은 연구자를 포함한 합의분석팀 다섯 명과 감수자 한 명이며, 산업 및 조직심리학 박사 한 명 및 산업 및 조직심리학 석사과정생 한 명, 임상심리학 박사과정생 한 명, 임상심리학 석사과정생 두 명으로 구성되었고, 팀원들은 감수자(CQR 전문가)가 실시하는 관련 교육과 세미나에 참석하였다. 감수자는 상담심리학 박사학위 수료자로서 상담경력 11년, CQR 연구 4회, 감수 3회 등의 경험이 있다. 면담질문지의 초안은 팀원들이 국내·외 이직 연구 문헌들 및 CQR방법론 학술서적을 학습 후 논의를 거쳐 공동 개발되었으며, 연구문제에 해당되는 상위범주와 하위범주, 탐침질문(probing question)들을 구성하였다. 또한, 직무·조직 외 결정요인에 대한 국내 연구가 부족하기 때문에 면담 진행방식의 틀과 적절한 문항들을 마련하기 위해 모집된 세 명에 대해 개방형 면담(예비면담)을 실시하여 초기 문항들을 개발하였고, 한 명에 대해 파일럿 면담을 실시하여 문항과 절차를 수정 후 확정하였다.

절차

절차는 예비면담 및 파일럿테스트, 본 면담, 분석으로 이루어졌으며, 자료에 대한 분석절차는 축어록 작업 후 준비, 영역추출, 영역 내 핵심개념 구성, 핵심개념과 해당 영역 감수(일차 감수), 교차분석, 이차 감수, 안정성 확인 과정으로 구성되어있다.

예비면담 및 파일럿테스트

국내에 이직 결정요인에 대한 질적 연구는 부족한 상태이며, 특히 직무·조직 외적 요인에 대한 연구가 거의 전무하다. 따라서 최초 모집된 표본 중 세 명을 대상으로 면담 진행 방식의 틀과 이직사유를 파악하기 위한 적절한 문항개발을 위해 개방형 면담을 실시하였으며, 한 명에 대해 파일럿테스트를 실시하여 문항과 절차를 수정 후 확정하였다. 개방형면담은 약 한 두 시간가량 이루어졌고, 면담 후 참가자들에게 질문의 적절함 및 질문순서, 탐침질문, 어투 등 다양한 측면의 피드백을 받았다. 또한, 파일럿 테스트에서는 본 면담의 예상시간 및 절차 질문의 순서를 재확인하였고, 마찬가지로 면담이 끝난 후 피드백을 요청하여 질문지와 설문지를 확정하였다.

질문지의 경우 도입질문, 핵심질문, 마무리 총 세 단계로 이루어져 있다. 도입질문의 경우 면담에 참여하게 된 계기나 기대되는 점 등에 대한 질문으로 구성되어있고, 핵심질문은 현재까지의 이직경험에 대해 각각 당시 상황과 이유에 대해서 구체적으로 파악할 수 있도록 구성되어있다. 또한, 마무리 단계는 면담 도중 이야기하지 못한 내용이나 면담 후 드는 생각이나 감정 등에 대해 질문한다. 이후 설문지를 통해 성별, 연령, 직장 근무기간 등 기

본적인 인구통계학적 변수와 더불어 각 이직 경험에 대한 구분 정보를 파악하였으며, 참가자가 면담 후 피드백을 요구할 때를 대비하여 메일주소를 수집하였다.

본 면담

우선 유선상으로 사전에 참가자의 정보를 확인 후 면담 전 참가자들에게 질문지와 면담 참가 및 녹취 동의서를 보내 연구내용과 질문에 대한 답변들을 미리 고려할 수 있는 여건을 마련하였고, 참가자들의 개인정보를 보호하고, 참여동기를 높이기 위해 사실 학습실이나 원하는 장소를 대여 및 선택하도록 하여 개인별 면담을 진행하였다. 진행 시 두 명이 한 개조로 참가자가 원하는 장소와 시간에 접촉하여 면담을 실시하였으며, 한 명이 면담을 진행할 동안 나머지 한 명은 녹취상태를 확인하거나 주요 내용을 메모하면서 탐침질문을 확인하는 등 면담 과정 제반사항에 대해 관리하였다. 면담 종료 후에는 인구통계변수를 측정하기 위한 설문지를 실시하였고, 각 참가자에게 참여보상 10만원을 지급하였다.

자료준비 및 기대와 편견 논의

면담을 끝낸 12개의 사례에 대해 일련번호가 부여되었고, 녹취된 자료에 대해 면담을 실시한 연구자들이 축어록 작업을 실시하여 한글파일로 문서화하였다. 자료를 분석하기 전 합의팀원들이 연구에 대해 지니고 있는 기대 및 편견을 충분히 논의하여 이를 배제하도록 하였다. 이는 팀원들이 기존 이직 관련 연구와 보고서들에 대한 학습을 통해 국내 이직 연구의 흐름이나 다양한 요인들에 대해 파악할 수 있었으나, 본 연구를 통해 합의 후 변수를 도출하는데 있어 큰 영향을 받을 수 있

기 때문이다.

자료분석: 영역 도출

자료분석은 총 다섯 명의 팀원들에 의해 진행되었다. 총 12개의 사례를 분석하였으며, CQR 방법에 따라 우선 영역 도출 과정을 진행하였다. 팀원들은 12개의 축어록을 각자 확인하여 면담질문지를 근거로 영역을 추출한 후 합의과정을 거쳐 '이직원인'과 '조직에 잔류하는 이유' 두 개의 주요 영역으로 구분하였으며, 각각 아홉 개와 여섯 개의 하위 영역을 도출하였다.

자료분석: 영역 내 핵심개념 구성 및 일차 감수

팀원들이 각자 자료를 파악하여 핵심개념을 구성한 후 다수의 논의와 합의를 거쳐 영역에 배치하였으며, 기존 이직 관련 연구에서 나타난 변수들과도 비교하였고, 합의된 결과를 엑셀파일로 정리하여 검토하였다. 첫 번째 합의 후 구성된 영역과 핵심개념에 대해 감수를 받았다. 팀원들은 감수자의 피드백을 근거로 다시금 논의를 거쳐 영역과 핵심개념, 범주를 수정하고 결과를 도출하였다.

일차 감수의 전반적인 내용은 다음과 같다. 첫째, 원자료에 있는 녹취된 내용에 대해서 요약하여 작성된 부분이 있어 면담 내용을 그대로 풀 것을 요청하였다. 둘째, 축어록 정리 방법에 대해 한글파일 및 엑셀파일의 사용 순서를 지적받았다. 셋째, 핵심개념 요약에 대해서 수정을 제안하였다. 넷째, 영역에 대한 전반적인 수정 필요성을 강조하였고, 조직 내부 갈등의 하위범주에 대해 추가로 분석해볼 것을 제안하였다. 다섯째, 누락된 사례들에 대해서 영역으로 배치할 필요성이 있는지 확인하

였다.

자료분석: 교차분석 및 이차 감수

팀원들이 자료 내 유사한 핵심개념들을 재구조화하여 범주화하는 단계이며, 전체 사례에서 나타나는 빈도를 확인하기 위해 Elliot(1989)의 규칙을 사용하였다. 이는 모든 사례에 적용되는 범주를 '일반적(general)', 반 이상일 때 '전형적(typical)', 두세 개에서 반 이하일 때 '변동적(variant)'이라고 하며, 한두 사례는 탈락시키는 규칙이다. 이러한 규칙을 적용하여 대부분의 사례에서 나타나는 핵심개념(사례 11-12)은 '일반적', 전체 중 절반 이상에서 나타나는 핵심개념(사례 6-10)은 '전형적', 절반 이하(사례 3-5)는 '변동적', 두 사례에서 나타나는 것은 '기타'로 분류하였으며, 하나의 사례에서 나타나는 것은 제외하였다. 다음 단계인 안정성 확인절차를 위해 두 개의 사례를 제외한 후 10개의 사례에 대해 교차분석을 실시한 결과, 앞서 나타난 바와 같이 두 개의 주요 영역과 15개의 하위 영역, 그리고 33개의 범주, 53개의 하위범주가 생성되었다. 이러한 교차분석 결과에 대해 감수자가 확인 후 팀원들에게 피드백을 제공하였으며, 팀원들은 이에 대해 논의를 거쳐 결과를 수정하였다.

이차 감수의 전반적인 내용은 다음과 같다. 첫째, 분석자료에 대한 재정리 필요성을 강조하였다. 둘째, 불필요한 하위영역에 대한 통합의 필요성에 대해 제안하였다. 셋째, 영역 및 하위영역, 범주 등에 대한 정리예시를 작성하여 참고할 것을 제안하였다.

자료분석: 안정성 확인

결과가 표본을 대표하고 있는지 확인하는 과정이며, 교차분석에서 제외되었던 두 개의

사례를 추가하여 영역 및 범주, 빈도 등에 변화가 있는지 살펴보았다. 본 절차는 상담 장면의 연구에서 시행되었을 때 자료 분석 이후 추가 면담을 수행할 경우 새로운 자료의 발견에 대한 경향성을 최소화하거나 새로운 편견을 갖게 될 가능성 등으로 인해 비현실적이라고 보고 있으나(Hill, Knox, Thompson, Williams, Hess, & Ladany, 2005), 본 연구는 상담 장면이 아닌 이직 관련 면담이고, 새로운 자료가 추가되지 않았다. 따라서 교차분석에 의해 새로운 자료가 최종 영역/범주에 적합한지 검토하여 확인한 결과, 영역 및 범주가 새롭게 추가되거나 빈도 분류에도 큰 변화가 없어 안정성이 확인되었다.

결 과

연구대상자들의 특성

표 3과 4는 설문지를 통해 측정된 연구 참가자들의 인구통계학적 특성이다. 분석은 SPSS 25.0을 이용하여 빈도분석과 기술통계분석을 실시하였다.

합의된 영역 및 범주: 이직 원인

앞서 언급한 CQR 절차를 통해 ‘이직 원인’과 ‘조직 잔류 이유’ 영역의 영향요인이 차별적으로 나타났으며, 각 개념으로 표를 구분하여 하위영역과 범주, 응답빈도를 제시하였다. 하위범주의 경우 영역과 범주의 상세한 특성을 파악하기 위해 추가로 제시하였다(표 5, 6, 7 참고).

표 3. 연구 참가자의 기본정보

면담일시	성명	성별	나이(만)	이직 (총 52회)	직종	비고
2017/12/06	A	남	42	3	건설	
2017/12/13	B	여	44	7	인사/교육	비자발적 이직 1회 제외
2017/12/28	C	여	27	4	영업	
2017/01/11	D	남	30	3	기획	비자발적 이직 1회 제외
2018/01/30	E	여	34	7	영업	
2018/02/02	F	여	45	5	경영지원	
2018/02/05	G	여	34	3	마케팅	
2018/02/18	H	남	39	3	영업관리	
2018/02/28	I	남	35	3	IT	
2018/02/28	J	여	33	4	경영지원	
2018/03/25	K	남	25	3	생산	
2018/04/08	L	남	44	7	IT	프리랜서 기간 제외

표 4. 연구 참가자들의 인구통계학적 특성

변수		M	SD	N (%)	Min	Max
성별	남	-	-	6 (50.0)	-	-
	여	-	-	6 (50.0)	-	-
	전체	-	-	12 (100.0)	-	-
연령	20대	-	-	2 (16.7)	25	26
	30대	-	-	6 (50.0)	30	39
	40대	-	-	4 (33.3)	41	44
	전체	35.50	6.71	12 (100.0)	25	44
현재 업종 재직기간(월)		78.92	80.77	12 (100.0)	3	276
현재 직장 재직기간(월)		25.58	28.40	12 (100.0)	3	89
현재 직급 재직기간(월)		17.08	20.80	12 (100.0)	1	72
직장1 근무기간(월)		14.91	11.27	11 (91.7)	6	42
직장2 근무기간(월)		22.73	14.97	11 (91.7)	7	48
직장3 근무기간(월)		26.60	34.36	10 (91.7)	1	120
직장4 근무기간(월)		42.00	38.19	5 (83.3)	1	98
직장5 근무기간(월)		9.00	4.24	2 (41.7)	6	12
직장6 근무기간(월)		13.50	6.37	2 (16.7)	9	18
직장7 근무기간(월)		18.00	-	1 (8.3)	18	18

미래 경력에 대한 지향

이직 원인 중 미래 경력에 대한 지향은 자기계발 기회의 부족 및 연계된 회사의 비전에 대한 한계를 지각하는 정도이며, 이에 따라 더 나은 자기계발 기회와 도움을 제공할 수 있는 직장을 추구하는 것이다. 면담 12사례 중 여섯 사례가 개인의 비전과 조직의 비전에 한계를 지각했다고 응답했으며, 일곱 사례가 더 나은 계발 기회와 비전을 지닌 직장을 찾아 이직했다고 응답하였다. 응답에 대한 구체적인 핵심개념의 예시는 다음과 같다.

“매번 반복되는 업무로 인해 시장의 변

화에 뒤처지고 선배들처럼 기성화 되는 것에 대한 막연한 공포심을 느꼈다.” <미래 경력 한계, J 사례>

“자신이 해당 분야를 전문적으로 잘 할 수 있을 것이라는 생각을 했는데, ***에서 배운 것을 토대로 직원들에 대한 교육을 시행해 보았고 잘 할 수 있었다. 이 업무가 앞으로 내가 해야 할 일이며, 큰물에서 일하고 싶다는 생각이 들었고, 국내 CS분야에서 두 번째로 큰 ***로 이직하게 되었다.” <미래 경력 계발, C 사례>

표 5. 영역: 이직 원인

하위영역	범주	하위범주	응답빈도
미래 경력에 대한 지향	미래 경력 한계	한계 / 개인비전 한계 / 조직비전	전형적(7)
	미래 경력 계발	계발 / 개인비전 계발 / 조직비전	전형적(6)
조직 관련 문제점	구조조정	희망퇴직 직무 불안정성	변동적(3)
	원치 않는 배치	원치 않는 직무배치 원치 않는 조직배치	전형적(8)
	조직 명성	조직 내적 평판 조직 외적 평판	기타(2)
	조직문화	군대식 조직문화 보수적 조직문화 성차별적 조직문화	전형적(7)
직무 관련 문제점	업무과부하	양적 과부하 질적 과부하 심리적 압박	일반적(11)
	업무체계	불합리한 명령 체계 불합리한 분담 체계 불합리한 업무 지시 직무교육의 부재 불합리한 의사결정 체계	전형적(8)
	직무특성	흥미 결여 적성 부적합 다양성 결여 통제감 결여	전형적(6)
	직무효능감 부족		제외(1)

조직 관련 문제점 12사례 중 세 사례가 구조조정을 지켜보며 자발적인 이직을 하였다고 응답했고, 여덟 사례가 원치 않는 직무·조직배치, 두 사례가 조

이직 원인 중 조직 관련 문제점은 부정적으로 지각되는 회사와 관련된 측면들이며, 면담

표 6. 영역: 이직 원인

하위영역	범주	하위범주	응답빈도
조직 내·외 관계 문제	네트워크		제외(1)
	상사 부적합(misfit)	업무방식 부적합	변동적(3)
		성격 부적합	
	조직 내부 갈등	동료와의 갈등	변동적(5)
상사와의 갈등			
조직으로부터의 합당치 못한 대우		불만족스러운 업무환경	전형적(8)
	심리적 계약 파기(거래적)	임금 체불	
		낮은 급여	
		인센티브 미흡	
	심리적 계약 파기(관계적)	의사결정 권한 제한	제외(1)
일과 대립하는 가치	학업	일·학업 병행의 어려움	기타(2)
		진학	변동적(3)
	휴식의 필요성		
	결혼의 영향	거주지 이동	기타(2)
지출 증가			
부모의 영향		변동적(3)	
상황 및 환경적 요인	생활환경		기타(2)
	촉발사건		변동적(4)
대안의 존재 및 장점	대안과의 비교	이직 할 회사의 좋은 평판	전형적(6)
		이직 할 회사의 좋은 조건	
	이직 할 회사의 좋은 업무		
	이직제의		변동적(5)
상대적 박탈감			기타(2)
직장위치		집과 거리가 멀	기타(2)
		위험한 위치	
		편의시설의 부재	

직명성, 일곱 사례가 조직문화로 인해 이직했 개념의 예시는 다음과 같다.
다고 응답하였다. 응답에 대한 구체적인 핵심

“구조조정 문제로 본인의 팀원을 직접 선정해서 내보내는 경험을 하였고, 이를 지켜봄으로 인해 조직에 대한 신뢰가 깨졌고, 훗날 본인이 구조조정의 대상이 될 수도 있겠다는 생각이 들었다.” <구조조정, M 사례>

“여성으로서 장기재직에 대한 불안감을 지니고 있던 와중 독일지사로 발령이 났으나, 업무가 기존업무와 달라 재미없을 것 같고, 좌천과 다름없어 가지 않기로 결정하였으나 버티는 것이 눈치가 보였다.” <원치 않은 배치, G 사례>

“영업을 나갔을 때 브랜드 때문에 고객에게 무시당하는 것이 너무 힘들어 이직하게 되었다.” <조직명성, D 사례>

“힘들다고 선배들에게 호소해도 공감보다는 성장해야한다는 정신무장을 강요하며, 힘든 것을 당연시하는 조직문화가 있었다.” <조직문화, H 사례>

직무 관련 문제점

이직 원인 중 직무 관련 문제점은 부정적으로 지각되는 직무와 관련된 측면들이며, 면담 12사례 중 11사례가 업무과부하로, 여덟 사례가 업무체계로 인해, 여섯 사례가 자신이 맡은 직무특성으로 인해 이직을 하였다고 응답했다. 응답에 대한 구체적인 예시는 다음과 같다.

“개인적인 시간을 갖고 싶었지만, 근무인원 부족으로 인해 야근과 잔업이 너무 많아 이직을 하게 되었다.” <업무과부하,

L 사례>

“나이가 가장 어림에도 불구하고, 직급상 나이 드신 분들에게 일을 시켜야하는 구조가 힘들었고, 그러한 부분도 이직 이유 중 하나였다.” <업무체계, G 사례>

“업무적으로 자신이 생각하는 대학교 때 커리어와 너무 다른 분야인데다 폭넓게 생각하지 못하고 성취감도 들지 않았으며, 일이 단순하게 느껴지고, 본인과 맞지 않다고 느껴져 퇴사하게 되었다.” <직무특성, F 사례>

조직 내·외 관계 문제

이직 원인 중 조직 내·외 관계 문제는 회사와 관련된 부정적인 대인관계에 대한 문제점이며, 면담 12사례 중 세 사례가 상사와의 부적합(misfit)으로, 다섯 사례가 조직내 부갈등을 겪어 이직을 하였다고 응답했다. 응답에 대한 구체적인 핵심개념의 예시는 다음과 같다.

“당시 언변술이 좋았던 상사는 ***에게 논리 정연한 것을 계속 요구했고 ***는 언변술이 좋은 편이 아니었기 때문에 그런 상사와 맞대응하는 것이 정신적으로 힘들어 퇴사하게 되었다.” <상사 부적합, F 사례>

“***가 이직한 이유는 전략 본부의 본 부장과 트러블이 굉장히 많았기 때문이다. ***의 판단으로 전략 본부장이 자기 지위를 남용하는 경향성이 너무 컸으며, 정치적인 모습을 보였고, 더욱이 회사 여직원

들에게 성희롱과 성추행이 심해 그와 언쟁 하며 갈등을 겪다가 이직했다.” <조직 내부 갈등, B 사례>

조직으로부터의 합당치 못한 대우

이직 원인 중 조직으로부터의 합당치 못한 대우는 개인이 회사로부터 노력 및 능력에 상응하는 대우를 받지 못하는 정도이며, 이는 개인과 조직 간 물질적·심리적 상호교환의 의무 위반을 지각하는 정도 즉, 심리적 계약 (psychological contract) 위반을 나타낸다. 심리적 계약은 거래적 계약과 관계적 계약으로 구분 되는데, 거래적 계약은 조직과 개인이 주로 물질적인 의무(ex. 급여, 보너스, 업무환경 등)를 상호 교환하는 계약의 형태이며, 관계적 계약은 심리적인 의무(ex. 개인의 발전 기회, 의사결정 참여 등)의 교환을 중시하는 계약의 형태이다(Rousseau, 1990). 면담 12사례 중 여덟 사례가 심리적 계약 위반 중 거래적 계약 파기로 인해 이직을 하였다고 응답했다. 응답에 대한 구체적인 핵심개념의 예시는 다음과 같다.

“실적에 상응하는 인사평가를 받지 못해 급여나 인센티브 상의 불이익이 있었고, 이를 받아들이기 어려웠다.” <심리적 계약 위반, I 사례>

일과 대립하는 가치

이직 원인 중 일과 대립하는 가치는 개인적 가치와 일에 대한 가치 간 갈등을 나타낸다. 면담 12사례 중 두 사례가 일과 학업을 병행하기 어려워서, 세 사례가 휴식이 필요해서, 두 사례가 결혼의 영향으로, 세 사례가 부모의 영향으로 인해 이직을 하였다고 응답했다.

응답에 대한 구체적인 핵심개념의 예시는 다음과 같다.

“대학원에 합격을 하였는데 거리가 멀고 근무시간과 수업시간이 맞지 않아서 이직을 하였다.” <학업, C사례>

“20대 때 자신만의 시간을 충분히 가지지 못한 것에 대한 후회 때문에 이직을 하게 되었다.” <휴식의 필요성, E사례>

“당시 결혼을 하게 되어 신혼살림을 처음 하다 보니 씹씹이도 커지고 하루 및 월간 지출 비용이 많이 증가했지만 급여수준은 ***가 생각하는 수준에 조금 못 미쳤다.” <결혼의 영향, B사례>

“부모님이 이혼을 하셨고, 특히 지방에 혼자 계신 어머니께서 외로움을 많이 타셔서 어머님 곁에 있어드리려고 직장을 그만둔 이유도 있었다.” <부모의 영향, E 사례>

상황 및 환경적 요인

이직 원인 중 상황 및 환경적 요인은 조직 내·외적 상황 및 다양한 사건으로 인한 것이며, 면담 12사례 중 두 사례가 생활환경으로 인해, 네 사례가 촉발사건으로 인해 이직을 하였다고 응답했다. 응답에 대한 구체적인 핵심개념의 예시는 다음과 같다.

“지방에서 서울로 올라와 취업을 하게 되었는데 당시 부모님의 이혼으로 금전적 지원을 받지 못한 상황이었고, 살고 있는 고시원도 적응하기 힘들고, 직장의 적은

월급으로 현 생활을 청산하기 어렵다고 느꼈으며, 생활자체가 빠듯하여 이직을 하게 되었다.” <생활환경, E사례>

“회사에서 힘든 부분에 대해서 당시 사귀던 연인에게 심리적으로 의지를 많이 했는데, 이별하게 되면서 의지할 수 있는 터전이 없어진 것도 이직의 이유였다.” <촉발사건, F사례>

대안의 존재 및 장점

이직 원인 중 대안의 존재 및 장점은 이직할 수 있는 직장의 존재와 현 직장과 비교한 상대적 장점을 나타낸다. 면담 12사례 중 여섯 사례가 대안과의 비교로 인해, 다섯 사례가 이직제의로 직장을 옮겼다고 응답했다. 응답에 대한 구체적인 핵심개념의 예시는 다음과 같다.

“이직 할 회사는 안정적이고 높은 급여, 좋은 근무환경/교통 접근성이 있었다.” <대안과의 비교, B사례>

“***에 있으면서 창업에 관심을 갖게 되었고, ***에서 신규 사업 스카우트 제의를 받아 신규 사업에 대해 경험해 볼 수 있을 것 같아서 이직을 하게 되었다.” <이직제의, C사례>

상대적 박탈감, 직장위치

그 밖의 이직 원인으로는 하위영역에 대한 분류가 이루어지지 않았지만 두 사례 이상 나타난 사유로, 상대적 박탈감과 직장의 위치가 있다. 구체적인 핵심개념의 예시는 다음과 같다.

“자기 꿈을 실현하고, 전공과 관련된 일을 하고 있는 친구들을 보면서 부러움을 느껴 이직을 하게 되었다.” <상대적 박탈감, E사례>

“회사 생활 중 몸이 안 좋아져 일주일에 한번 씩 병원을 가야하는 상황에서 회사 숙소 위치 때문에 병원내원이 힘들었다.” <직장 위치, D사례>

함의된 영역 및 범주: 조직 잔류 이유

낙관적 미래 경력

조직에 잔류하는 이유 중 낙관적 미래 경력은 자기계발 및 이와 관련된 회사의 비전이 긍정적으로 지각되는 정도를 나타낸다. 면담 12사례 중 네 사례가 자기계발 및 개인의 비전이 재직 중인 직장에서 긍정적으로 느껴져 이직하지 않았을만한 이유라고 응답하였다. 응답에 대한 구체적인 핵심개념의 예시는 다음과 같다.

“회사 특성 상 영어를 계속 사용할 수 있었던 환경이 자기계발 측면에 도움이 되어 이직하지 않았을 만한 이유였다.” <낙관적 미래 경력, F사례>

조직 관련 장점

조직에 잔류하는 이유 중 조직 관련 장점은 긍정적으로 지각되는 회사의 다양한 측면을 나타낸다. 면담 12사례 중 세 사례가 직장의 안정성이 이직하지 않았을만한 이유라고 응답하였다. 응답에 대한 구체적인 핵심개념의 예시는 다음과 같다.

표 7. 영역: 조직 잔류 이유

하위영역	범주	하위범주	응답빈도
낙관적 미래 경력	미래 경력	계발 / 개인비전	변동적(4)
조직 관련 장점(안정성)	조직 fit		제외(1)
	조직 명성	조직 외적 평판	제외(1)
	조직 문화	좋은 직장 분위기	제외(1)
	안정성		변동적(3)
직무 관련 장점	익숙한 업무체계		기타(2)
	직무특성	흥미	전형적(6)
		적성	
		다양성	
통제감			
	직무 효능감		기타(2)
조직 내-외 관계	네트워크		기타(2)
	사내 대인관계		변동적(5)
조직으로부터의 합당한 대우	급여만족		변동적(4)
	복지	제도적 지원	변동적(4)
		물질적 지원	
	사내평판		변동적(3)
직장위치		좋은 주변 환경	변동적(3)
		출퇴근 용이	

“사업이 확장되고 안정화되어가고 있어
자리가 보장되는 면이 이직하지 않았을만
한 이유였다.” <안정성, I사례>

직무 관련 장점

조직에 잔류하는 이유 중 직무 관련 장점은
긍정적으로 지각되는 직무의 다양한 측면을
나타낸다. 면담 12사례 중 두 사례가 익숙한
업무체계, 여섯 사례가 직무특성, 두 사례가
직무효능감을 이직하지 않았을만한 이유라고
응답하였으며, 응답에 대한 구체적인 핵심개

념의 예시는 다음과 같다.

“오랫동안 했던 일이었고, 하던 일만 하
면 월급을 받을 수 있었던 직장이라는 점
이 이직하지 않았을만한 이유였다.” <익숙
한 업무체계, G사례>

“담당했던 품목과 그에 대한 마케팅 전
략을 세우는 업무가 재밌었다.” <직무특
성, H사례>

“이혼 후 힘든 시기를 겪을 때, 회사로부터 일에 대해 도전 할 수 있는 기회를 많이 얻음으로써 일에 대한 자신감을 회복할 수 있었다.” <직무효능감, C사례>

조직 내·외 관계

조직에 잔류하는 이유 중 조직 내·외 관계는 회사와 관련된 긍정적인 대인관계를 나타낸다. 면담 12사례 중 두 사례가 네트워크를, 다섯 사례가 사내 대인관계를 이직하지 않았을만한 이유라고 응답하였으며, 응답에 대한 구체적인 핵심개념의 예시는 다음과 같다.

“사내 유관 부서와 관계가 좋았다.” <네트워크, H사례>

“이직을 망설이게 한 요인으로 본부장을 제외한 다른 사람들과의 친분이 있었다. 같이 일하는 동료들과 마음이 잘 맞고, 서로 잘 통했기 때문에 폐이만 잘 유지 되었으면 좋은 직장이었을 것이라고 생각하였다.” <사내 대인관계, B사례>

조직으로부터의 합당한 대우

조직에 잔류하는 이유 중 조직으로부터의 합당한 대우는 회사로부터 노력 및 능력에 상응하는 대우를 받는 정도를 나타낸다. 면담 12 사례 중 네 사례가 급여만족 및 복지를, 세 사례가 사내평판을 이직하지 않았을만한 이유라고 응답하였으며, 응답에 대한 구체적인 핵심개념의 예시는 다음과 같다.

“급여, 상여금이 만족스러웠던 점이 이직하지 않았을만한 이유였다.” <급여만족, K사례>

“노조가 있어 연봉 이외의 플러스로 추가되는 것들이 많았다는 점이 이직하지 않을 이유였다.” <복지, C사례>

“큰 사업을 따낸 경험도 있었고, 팀 내에서 가장 우수하다는 평가를 받는 등 회사에서 인정받는 직원이었다는 점이 이직하지 않았을만한 이유였다.” <사내평판, E 사례>

직장위치

조직에 잔류하는 이유 중 각 하위영역에 분류되지는 않았으나 두 사례 이상 나타난 사유로 직장위치가 있다. 면담 12사례 중 세 사례가 이직하지 않았을만한 이유를 직장의 위치로 응답하였으며, 응답에 대한 구체적인 핵심개념의 예시는 다음과 같다.

“회사가 집에서 가까워 출퇴근이 쉬웠다는 점이 이직하지 않았을만한 이유였다.” <직장위치, D사례>

논 의

본 연구는 국내 기업 종사자들이 경험한 이직의 내용과 원인을 파악함으로써 그동안 밝혀지지 않았던 직무·조직 관련 요인과 직무·조직 외적 요인에 대해 탐색하고자 하였다. 현재 국내에서 이직 관련 연구는 상당수 존재하나 질적 연구는 매우 부족하기 때문에 국외 연구에 기반한 이직 원인 및 변수들 외에 국내 노동시장의 특성과 기업문화를 반영한 변수들을 파악할 필요가 있다. 이러한 점을 근거로 질적 연구방법 중 합의적 질적 연

구법을 적용하여 연구 참가자들의 경험을 분석하였다.

분석과정을 통해 이직원인 및 잔류원인(직무배태성)으로 두 가지 핵심영역이 나타났고, 15개의 하위영역과 33개의 범주, 53개의 하위 범주가 생성되었다. 우선 이직원인으로는 회사와 무관한 이유보다는 주로 직무·조직 내적 원인으로 인해 이직을 하고 있으나, 잔류원인은 비전이나 대인관계 등 상대적으로 개인에게 집중된 변수들에서 영향력이 큰 것으로 확인되었다. 분석결과에 따른 논의는 다음과 같다.

연구의 시사점

결과는 크게 ‘이직 원인’ 및 ‘조직에 잔류하는 원인’ 두 영역으로 구분하였다. 직무배태성에 해당하는 ‘조직에 잔류하는 원인’은 이직의도에 대체로 부적인 영향을 미친다는 연구결과들이 있어왔으나(e.g., 이종현, 신강현, 백승근, 허창구, 2014), 세부적으로 살펴보면, 잔류의도와 이직의도는 단순히 연속적인 개념이라기보다 다양한 요인들에 의해 서로 다르게 영향을 받는 요인이다(한수연, 이희찬, 2015). 이직이라는 중요한 의사결정에 영향을 미치는 다양한 요인들과 조직에 잔류하도록 하는 요인들은 복잡하고 미묘한 방식으로 상호작용하고 있으며, 이러한 상호작용이 최종적인 이직으로 이어지게 되는 과정은 설문지나 패널데이터를 활용한 양적인 연구로 이해하기에는 한계가 있다. 본 연구에서 활용한 심층면담을 통한 합의적 질적 연구는 실제 이직을 여러 번 경험한 사람들의 고유한 경험으로부터 나온 영역 및 범주라는 점에서 의의를 지닌다. 또한, 이직의도를 지니는 것과 이를 실행에

옮기는 것 간에도 간극이 있을 수 있다. 비록 이직의도가 이직행동 직전에 나타는 태도로 이직을 예측할 수 있는 강력한 요인임이 다양한 연구들을 통해 증명되었으나, 모든 의도가 행동으로 연결되는 것은 아니다(Griffeth & Hom, 2004). 실제 이직행동에 대한 연구들도 이직의 유무에 영향을 미치는 요인들에 대한 연구에 한정되어 있어 이직과정에서 개인의 주관적 경험 및 의사결정 과정에 영향을 미치는 다양한 변수들에 대한 탐색은 제한적이었다(e.g., 나인강, 2005; 이영민, 연경진, 2009; 정성석, 이기훈, 2008). 따라서 본 연구에서 발견된 변수들은 실제 이직행동을 예측할 수 있는 모형을 구현하는 발판이 될 수 있을 것이다.

이직 이유 중 ‘업무과부하’, ‘업무체계’, ‘직무특성’ 등 직무 관련 문제점들은 일반적이거나 전형적인 것으로 확인되어 이직 원인에 가장 큰 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한, 임금을 포함한 조직으로부터의 합당치 못한 대우나 미래 경력이 전형적인 이유로 나타났는데, 이는 여러 직무요구와 직무자원에 해당되는 근무조건(working condition)이 서로 상호작용하여 직무탈진을 증가시키거나 조직몰입을 감소시켜 이직에 영향을 미칠 수 있다는 직무요구-자원 모델에서 제시하는 바와 일치한다(Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001).

일과 대립하는 가치에서는 ‘학업’, ‘휴식의 필요성’, ‘결혼의 영향’, ‘부모의 영향’이 도출되었다. 일-가정 갈등(work-family conflict)은 스트레스 지각이나 이직의도에 영향력을 지닌 중요한 변수로 검증되어 왔다. 그러나 부모의 영향 요인은 가족주의 사회인 우리나라에서 고유하게 나타날 수 있는 변수로 더 상세한 탐색과 검증이 기대된다. 또한, ‘상대적 박탈

감을 살펴보면, 전공에 적합한 직장생활을 하고 있는 대학 동기들과의 비교 등이 제시되는데, 직업선택에 있어 또래집단과의 비교나 경쟁을 통해 자신의 사회적 지위를 확인하려는 경향으로 볼 수 있으며, 이는 그동안의 이직 연구에서 많이 다루어지지 않았던 부분이다. 이현서와 심희경(2016)의 최근 연구에서 청년층의 이직과정에 영향을 미치는 요인 중 '사회관계(부모 및 또래집단) 고려'가 하나의 요인으로 도출된 것을 고려하면 향후 국내 이직 연구에서 부모 및 또래집단의 영향을 고려하는 것이 필요할 것이다. 그러나 또래 및 부모의 영향은 연령이나 성별, 근속연수, 거주 상태(부모와의 동거여부) 등 다양한 변수들과 상호작용 할 수 있는 변수로 해석에 주의를 기울일 필요가 있다.

조직에 잔류하는 이유 중 전형적인 빈도로 도출된 것은 직무 관련 장점 중 직무특성이다. 즉, 조직에 잔류하려는 이유로 직무 자체가 개인이 직무에서 바라는 요구와 일치하기 때문이다. 한편, '미래 경력'과 같이 개인의 능력을 개발할 수 있는 기회가 제공되는 것과 급여 및 복지, 사내평판 등과 같은 '조직으로부터의 합당한 대우', '조직 내-외 관계'의 빈도는 변동적으로 분류되었다. 이와 같은 이유는 조직차원에서 인재에 대한 이직을 막기 위해 변화시킬 수 있는 조직차원의 변수이기 때문에 더욱 주목할 필요가 있다(e.g. 이철기, 이동진, 2012; 정대율, 노미진, 장형유, 2014; 현선해, 윤기혁, 최세경, 2016).

국외에서 이루어진 개인의 자발적 이직에 대한 최신 메타연구 결과를 살펴보면 Rubenstein, Eberly, Lee, & Mitchell, (2018), 이직과 밀접한 관련을 보이는 변수들로 개인 특성(능력, 연령, 성별, 교육수준, 자녀의 수, 성격

등) 및 직무 특성(직업 안정성, 보수, 역할 갈등, 과업의 복잡성, 업무부하 등), 전통적 직무 관련 태도(직무만족, 직무 몰입, 관여 등)가 여전히 이직을 잘 설명하는 강력한 변수로 나타났다. 새롭게 도출된 변수로는 개인적 조건(스트레스/소진, 대처방식, 일-삶 갈등 등), 조직 관련 맥락(조직지원, 중앙집권, 풍토, 보상 등), 개인-맥락 상호작용(적합도, 직무 배태성, 공정성, 리더십, 동료관계, 심리적 계약), 외부 노동 시장의 상황(대안 관련), 철회 태도(조직을 떠나려는 태도나 생각), 성과나 결근, 지각, 직업탐색 행동 등으로, 실제 종업원 행동을 포괄하는 총 10개의 변수가 도출되었다. 이를 본 연구와 비교해 보았을 때 위에서 언급된 변수들 중 상호 관련성이 높거나 조절효과를 가정할 수 있는 개인적 특성이나 철회적 태도, 실제 행동 등을 제외한 대부분의 변수가 본 연구를 통해서도 유사하게 확인되었다. 전형적이거나 변동적 빈도로 나타난 이직 이유 중 메타연구에서 확인되지 않은 영역은 미래 경력이 유일하다. 미래 경력(Career Future)이란, 개인의 향후 진로에 대한 태도, 기대, 정서 및 성향을 포함하는 진로관련 적응성 및 낙관성을 의미 한다(최옥현, 김봉환, 2006; Rottinghaus, Day, & Borgan, 2005). 본 연구 대상자들의 면담에서 주로 미래 또는 현 직장에 대한 비전으로 표현되었다. 이는 현재 우리나라의 사회·문화적 상황으로도 이해해 볼 수 있는데, 국내 고용환경의 악화와 일자리 양극화 현상으로 인해 소위 '괜찮은 일자리(decent job)'가 매우 줄어들었으며, 이는 어렵게 취업한 개인들의 일자리 불일치(job mismatch) 현상을 만들어 냈다(김충현, 2017). 취업자의 일자리에 대한 눈높이와 실제 기업의 처우수준 간 불일치가 심해지고 있으며, 이러한 괴리와 현

직장에 대한 불만족, 더 나은 직장에 대한 추구가 본 연구에서의 미래 경력의 한계 및 개발을 위한 이직으로 드러난 것으로 볼 수 있다. 또한, 최옥현과 김봉환의 연구(2006)에서는 진로낙관성 및 진로적응성 수준이 높을수록 높은 수준의 진로결정효능감 및 직업정체감을 보이는 것으로 나타났는데, 이러한 효능감 및 정체감이 낮은 것, 즉 향후 직업 생활에 대한 비관적 전망이 이직을 실행하게 하는 원동력일 수 있음을 의미한다.

이전 세대와는 달리 현재 세대들은 개인적인 발전이나 목적 등에 초점을 맞추는 경향이 더욱 강해지고 있으며, 일련의 변수들로 이직을 예측하기 보다는 맥락과 개인-조직 상호작용, 재직 중 발생한 사건과 그 영향에 대한 고려가 반드시 이루어져야 한다(Lee, Hom, Eberly, & Li, 2018). 이를 위해서는 연례적으로 다양한 하위요인들을 포괄하는 이직에 영향을 미치는 변수들을 세밀하게 탐색할 수 있는 기회가 종업원들에게 제공되어야 할 것이며, 사내 상담사나 고충처리 부서 등을 확장하여 현직에서의 어려움이나 갈등을 해소할 수 있는 창구를 마련하는 등 새롭고 효과적인 시스템이 요구된다.

연구의 한계점 및 제언

합의적 질적 연구가 대체로 6명 내외의 참가자를 활용하는 것에 비해 본 연구는 실제 이직을 3번 이상 경험한 12명의 다양한 연령대와 성별의 참가자를 대상으로 심층면담을 실시하였으며, 예비연구를 통한 면담질문 선정과 면담자 훈련 및 엄격한 CQR 연구 절차를 따르므로써 연구의 신뢰도와 타당도를 높였다. 그러나 본 연구는 다음과 같은 제한점

을 지닌다.

전체 표본 대상 응답빈도 외에도 추가적으로 성별에 따른 응답을 살펴보았을 때 '보수적·군대식·성차별적 조직문화' 및 '원치 않는 직무·조직배치와 같은 특정 영역의 경우 여성의 응답빈도가 매우 높게 나타나 이는 남성중심 조직문화에 의한 여성들의 불이익 지각으로 볼 수 있다(임희정, 2018). 또한, 연령별로 살펴보았을 때 특히 40대에서 '미래 경력'에 대한 응답빈도가 높게 나타났다. 그러나 본 결과는 통계적 검증이 아닌 단순 빈도의 차이에 의한 집단 비교이며, 여타 연구와의 비교가 가능하지 않은 결과이므로 일반화하기 부적절하며, 해석에 주의를 요한다(Hill et al., 2005, p16). 따라서 향후 연구에서는 충분한 표본을 수거하여 성별 및 연령 외에도 근속년수 및 혼인상태, 직종, 학력 등과 같은 개인차 집단에 따른 차이를 비교하거나, 집단별로 연구가 시행되어야 할 것이다.

개인특성 외에도 다양한 조절변수에 대한 연구도 필요하다. 예를 들어, Kristof(1996)의 적합성(fit)이론 중 조직 내 개인과 상사 간의 어울림을 일컫는 개인-상사 적합(person-supervisor fit) 관련 연구에 따르면, 개인과 상사 간 성격이 불일치하는 경우에도 환경이나 조직상황을 통해 적합성을 경험할 수 있다(Smith, 2002). 따라서 향후 연구에서는 팀의 성격, 조직의 정책이나 제도, 기업구조, 규모, 조직풍토 등의 변수에 대한 분석이 추가되어야 한다.

마지막으로, 이미 이직을 감행한 참가자들을 대상으로 한 회고적 면담이었기 때문에 실제 이직 당시의 경험이 개인적으로 윤색되었을 가능성도 배제하기 어렵다. 이직 당시 상황에서의 객관적 지표들과 개인 내적 동기를 함께 탐색할 수 있는 상세한 종단연구를 통해

이를 보완한다면 이직을 예측할 수 있는 변수들을 탐색하는 데 더욱 유용할 것이다.

과거 한국의 직장인과 현재의 직장인이 처한 현실 및 여건, 시대적 요구가 극명하게 갈리는 시점에서 이직의 원인과 직장에 잔류하는 원인을 탐색한 본 연구는 직장 내 직무·조직 관련 시스템의 개입방안과 인재유지전략을 위한 근거를 도출하였으며, 더불어 직장생활과는 무관한 개인특성 및 가족 등 외적 요인에 대한 탐색을 시도했다는데 의의를 지닌다. 따라서 본 연구는 후속연구로 수행될 더욱 통찰력 있는 직장인들에 대한 고찰에 기여할 것이다.

참고문헌

- 고용노동부 (2018.06.18.). 공고부문 2단계 기관 비정규직 근로자 정규직 전환 가이드라인. http://www.moel.go.kr/policy/policydata/view.do?bbs_seq=20180600462
- 고용노동부 (2019.04.15.). 사업체 노동력 조사. <https://www.data.go.kr/dataset/3069910/fileData.do>
- 고용노동부 (2019.04.10.). 청년 고용동향. http://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=1495
- 김건식 (2013). 고성과작업시스템, 고용불안정성, 그리고 조직성과: 고성과작업시스템과 고용불안정성 간의 상호작용효과를 중심으로. *인적자원관리연구*, 20(2), 117-144.
- 김은석, 정철영 (2010). 청년근로자의 일반적 특성과 직무만족이 이직결정에 미치는 영향. *진로교육연구*, 23(3), 107-122.
- 김태은, 탁진국 (2007). 재취업 질의 선행변인과 결과변인에 대한 종단적 연구. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 20(1), 57-80.
- 김효선 (2015). 고졸 취업자들의 근무지향성에 영향을 미치는 요인: 직무만족도 및 이직의도를 중심으로. *교육혁신연구*, 25(3), 367-386.
- 김충현 (2017). 일자리 불일치의 선행변수 및 결과변수에 대한 연구. *상업교육연구*, 31(5), 1-32.
- 나인강 (2005). 직무만족, 이직의도 및 이직행위의 관계에 대한패널자료 분석. *대한경영학회지*, 18(2), 509-530.
- 남정민, 이병훈 (2012). 고용조정과 종업원 이직에 관한 종단연구: 인적자원패널조사의 위계적 선행모형 분석. *조직과 인사관리연구*, 36(3), 23-42.
- 노연경, 홍세희, 이현정 (2011). 청년 취업자의 직무만족도와 이직의사 변화의 잠재계층에 대한 이중 변화형태 모형의 적용. *조사연구*, 12(2), 113-144.
- 매일경제 (2019.03.15.). 7월부터 1인당 평균 실업급여 지급액 772만→898만원 인상. <https://www.mk.co.kr/news/society/view/2019/03/156443/>
- 박재호, 박인호, 정봉교 (1985). 섬유생산업체 종업원의 이직원인 분석과 그 대책에 관한 연구: 대구 및 경북지역 섬유업체를 중심으로. *인문연구*, 7(2), 405-438.
- 벼룩시장 (2018.05.11.). 직장인 2명 중 1명 “입사 후 2년 이내 퇴사해봤다”. http://www.findall.co.kr/New_Event/news_detail.asp?idx=313
- 사람인 (2019.04.12.). 직장인 절반, “입사 1년 이내 조기퇴사 한 적 있다!”. http://www.saramin.co.kr/zf_user/help/live/view?idx=97162&

- listType=news&category=10&keyword=&menu=1&page=1
- 오인수, 김광현, Darnold, T. C., 황중오, 유태용, 박영아, 박량희 (2007). 직무만족, 조직몰입, 성과, 이직의도 간의 관련성: 문헌고찰 및 메타분석. *인사조직연구*, 15(4), 43-86.
- 우옥자, 서문자, 박정호 (1972). 임상 간호원에 대한 직업의 만족도 및 이직에 대한 반응. *최신의학*, 15(3), 96-103.
- 이선희 (2008). 직무만족과 개인·직무 부합도가 청년근로자의 이직 결정에 미치는 영향: 사건사 분석법의 적용. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 21(4), 705-728.
- 이영면, 나인강, 이주형 (2013). 기간제 근로자와 경영성과에 대한 연구. *인사조직연구*, 21(4), 99-121.
- 이영민, 임정연 (2010). 대졸 초기 경력자의 자발적 이직 결정요인 및 효과분석. *기업교육연구*, 12(1), 129-153.
- 이영민, 연경진 (2009). 정보통신 업종 대졸 초기 경력자의 이직의도와 이직행동 결정요인 분석. *기업교육연구*, 11(1), 59-77.
- 이종현, 신강현 (2017). 국내기업의 인재유지전략을 위한 직무배태성 타당화 연구. *사회과학연구*, 41(2), 55-89.
- 이종현, 신강현, 백승근, 허창구 (2014). 이직연구에서 직무배태성 개념의 유효성: 메타분석 연구. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 27(4), 743-779.
- 이철기, 이동진 (2012). 조직공정성과 이직의도 및 정서몰입의 관계. *대한경영학회지*, 25(8), 3375-3395.
- 이현서, 심희경 (2016). 청년층 이직과정에 나타난 일 경험과 일의 의미. *문화와 사회*, 22, 283-348.
- 임희정 (2018). 관리자 및 부하의 성별, 조직문화에 따른 남녀관리자의 리더십 연구. *여성연구*, 96(1), 119-145.
- 잡코리아 (2018.09.06.). 2018 직장인 고찰·이직 편. http://www.jobkorea.co.kr/goodjob/tip/View?News_No=14684&schCtgr=
- 장재윤, 윤소연, 김범성 (2005). 구직관련 요인, 부합도 지각 및 조직 적응간의 관계에 대한 종단적 연구: 남녀차를 중심으로. *한국심리학회지: 여성*, 10(4), 619-651.
- 정대율, 노미진, 장형유 (2014). IT 부서 종사자의 정서고갈, 직무만족 및 이직의도의 관계: 조직공정성과 사회적지원의 역할. *경영학연구*, 43(1), 145-167.
- 정성석, 이기훈 (2008). 2단계 로지스틱 회귀모형을 이용한 직무만족도와 이직행동에 관한 연구: 대졸자 직업이동 경로 조사 자료를 중심으로. *한국통계학회지*, 15(6), 859-873.
- 중앙일보 (2019.01.22.). 역대급 대졸 취업난, SKY도 공대도 못버티고 취업률 추락. <https://news.joins.com/article/23310328>
- 최옥현, 김봉환 (2006). 대학생의 진로낙관성과 진로적응성: Career Futures Inventory(CFI)의 타당화 연구. *상담학연구*, 7(3), 821-833.
- 최찬기, 김재구 (2010). 최고경영자의 리더십과 조직문화 그리고 상호적합성이 주직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. *조직과 인사관리연구*, 34(4), 139-167.
- 통계청 (2019.2.13.). 2019년 1월 고용동향. http://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/1/3/2/index.board?bmode=read&aSeq=373151
- 한겨레 (2019.04.03.). '신규 채용' 몸사리는 대기업...실질 고령 대신 '정규직 전환'. http://www.hani.co.kr/arti/economy/economy_gen

- eral/888544.html
- 한국교육개발원 (2018.12.31.). 2017 고등교육기관 졸업자 취업통계연보. <https://www.kedi.re.kr/khome/main/research/selectPubForm.do>
- 한수연, 이희찬 (2015). 이직의도 vs 잔류의도, 단순히 반대의 개념인가? 호텔경영학연구, 24(7), 53-72.
- 현선해, 윤기혁, 최세경 (2016). 직무만족과 처우불공정 지각이 조직구성원의 이직의도에 미치는 영향. 한국조직학회보, 13(3), 1-20.
- Cohen, A. (1995). An examination of the relationships between work commitment and nonwork domains. *Human Relations*, 48, 239-263.
- Dalton, D. R., Todor, W. D., & Krackhardt, D. M. (1982). Turnover overstated: The functional taxonomy. *Academy of Management Review*, 7, 117-123.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., and Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Elliott, R. (1989). *Comprehensive process analysis: Understanding the change process in significant therapy events*. In M.Packer & R. B. Addison (Eds.), *Entering the circle: Hermeneutic investigation in psychology* (pp. 165-184). Albany, NY: SUNY Press.
- Ezigbo, C. (2012). Reducing turnover by motivation. *European Journal of Business and Management*, 4(17).
- Giorgi, A. (1985). *Phenomenology and psychological research*. Pittsburgh, PA: Duquesne University Press.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Griffeth, R. W., Hom, P. W. (2004). *Innovative theory and empirical research on employee turnover*. Information Age Publishing Inc.
- Hill, C. E. (1990). A review of exploratory in-session process research. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 58, 288-294.
- Hill, C. E. (2016). 합의적 질적 연구: 사회과학 현상 탐구의 실질적 접근 (주은선 역). 서울: 학지사. (원저 2012 출판)
- Hill, C. E., Knox, S. Thompson, B. J. Williams, E. N., Hess, S. A. & Ladany, N. (2005). Consensual qualitative research: An update. *Journal of Counseling Psychology*, 52, 196-205.
- Hill, C. E., & Lambert, M. J. (2004). Methodological issues in studying psychotherapy processes and outcomes. In M. J. Lambert (Ed.), *Handbook of psychotherapy and behavior change* 5th ed., (pp. 84-135). New York: Wiley.
- Hill, C. E., Thompson, B. J., & Williams, E. N. (1997). A guide to conducting consensual qualitative research. *The Counseling Psychologist*, 25(4), 517-572.
- Jiang, K., Liu, D., McKay, P. F., Lee, T. W., & Mitchell, T. R. (2012). When and how is job embeddedness predictive of turnover? A meta-analytic investigation. *Journal of Applied Psychology*, 97(5), 1077-1096.
- Kristof, A. L. (1996). Person organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. *Personnel psychology*, 49(1), 1-49.

- Lee, T. W., Hom, P., Eberly, M., Li, J. J. (2018). Managing employee retention and turnover with 21st century ideas. *Organizational Dynamics*, 47(2), 88-98.
- Lee T. W. & Mitchell T. R. (1994). An alternative approach: The unfolding model of voluntary employee turnover. *Academy of Management Review*, 19(1), 51-89.
- Lee, T. W., Mitchell, T. R., Holtom, B. C., McDaniel, L. S., & Hill, J. W. (1999). The unfolding model of voluntary turnover: A replication and extension. *Academy of Management Journal*, 42, 450-462.
- Lee, T. W., Mitchell, T. R., Wise, L., & Fireman, S. (1996). An unfolding model of voluntary employee turnover. *Academy of Management Journal*, 39, 5-36.
- Mahrer, A. R. (1988). Discovery-oriented psychotherapy research. *American Psychologist*, 43, 694-702.
- Marshall, C. M., Chadwick, B. A., & Marshall, B. C. (1992). The influence of employment on family interaction, well-being, and happiness. In S. J. Bahr (Ed.), *Family research: A sixty-year review, 1930-1990*, 2, 167-229. New York: Lexington Books.
- Mitchell, T. R., Holtom, B. C., Lee, T. W., Sablinski, C. J., & Erez, M. (2001). Why people stay, using job embeddedness to predict voluntary turnover. *Academy of Management Journal*, 44(6), 1102-1122.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62, 237-40.
- OECD (2018), OECD Employment Outlook 2018, OECD Publishing, Paris. https://doi.org/10.1787/empl_outlook-2018-en.
- OECD (2019), OECD Employment Outlook 2019: The Future of Work, OECD Publishing, Paris. <https://doi.org/10.1787/9ee00155-en>.
- Oyserman, D., Goon, H. M., & Kimmelmeier, M. (2002). Rethinking individualism and collectivism: Evaluation of theoretical assumptions and meta-analyses. *Psychological Bulletin*, 128(1), 3-72.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). A causal model of turnover for nurses. *Academy of Management Journal*, 24, 543-565.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1986). *Absenteeism and turnover of hospital employees*. Greenwich, CT: JAI Press.
- Steers, R. M., & Mowday, R. T. (1981). Employee turnover and post-decision justification. In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), *Research in organizational behavior*, 3, 235-282. Greenwich, CT: JAI Press.
- Rottinghaus, P. J., Day, S. X., & Borgen, F. H. (2005). The Career futures inventory: A measure of career-related adaptability and optimism. *Journal of Career Assessment*, 13(1), 3-24.
- Rousseau, D. M. (1990). New hire perceptions of their own and their employer's obligations: A study of psychological contracts. *Journal of Organizational Behavior*, 11(5), 389-400.
- Rubenstein, A. L., Eberly, M. B., Lee T. W., & Mitchell, T. R. (2018). Surveying the forest: A meta analysis, moderator investigation, and future oriented discussion of the antecedents

- of voluntary employee turnover, *Personnel psychology*, 71(1), 23-65.
- Smith, M. A. (2002). Subordinate -supervisor fit using the big five personality constructs. Presented at the 17th Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Toronto, Canada.
- Strauss, A. and Corbin, L (1990). *Basics of Grounded Theory Methods*. Beverly Hills, CA.: Sage.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Zimmerman, R. D. (2008). Understanding the impact of personality traits on individuals' turnover decisions: A meta-analytic path model. *Personnel Psychology*, 61(2), 309-348.
- 1차원고접수 : 2019. 02. 22.
2차원고접수 : 2019. 04. 29.
3차원고접수 : 2019. 06. 13.
최종게재결정 : 2019. 06. 27.

A Consensual Qualitative Study on Korean employees' Determinants of Turnover

Jong-Hyun Lee

Min-Jae Kim

Ha-Nuel Seung

Hyo-Jong Yoo

Ajou University

The purpose of this study is to explore determinants of turnover of Korean employees. After developing interview questionnaire and survey, research team have set its process through preliminary interview and pilot test for consensual qualitative research. A total of 12 participants were interviewed, the team of 5 researchers and 1 supervisor were configured to review and analyze the results of data. The main domains were created on the basis of results from each turnover experience of participants, and followed with sub-domain and finally the categories were created accordingly. As a results, 2 main domains were reason for turnover and reason for stay(job embeddedness); 15 sub domains were created in each main domain, and 33 categories were created in each sub domains, and 53 sub categories were created in each categories. The findings showed that Korean employees leave their job for reason concerning their work and organization mainly, not their external reason. The reason for stay, however, is strongly influenced by personal career and relationship. The implication, limitation, future suggestion were discussed.

Key words : Turnover, CQR, Consensual Qualitative Research, Job Embeddedness