



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

이화여자대학교 대학원

2018학년도

석사학위 청구논문

고경력 비서직 종사자의 경력개발과
경력지속 요인에 관한 질적 연구

국 제 사 무 학 과

정 유 진

2019

고경력 비서직 종사자의 경력개발과 경력지속 요인에 관한 질적 연구

이 논문을 석사학위 논문으로 제출함

2019 년 6 월

이화여자대학교 대학원

국 제 사 무 학 과 정 유 진

정 유 진 의 석사학위 논문을 인준함

지 도 교 수 백 지 연 _____

심 사 위 원 최 애 경 _____

박 윤 희 _____

백 지 연 _____

이화여자대학교 대학원

목 차

I. 서론	1
A. 연구의 필요성	1
B. 연구의 목적 및 문제	3
C. 용어의 정의	3
II. 이론적 배경	5
A. 비서	5
1. 비서의 정의	5
2. 비서의 직무	7
3. 비서의 역량	10
4. 비서의 역할	13
B. 경력개발	15
1. 경력개발의 개념	15
2. 경력개발 패러다임의 변화	18
3. 경력개발 이론	19
C. 경력지속의지	25
1. 경력지속의지의 정의 및 유사개념	25
2. 경력지속의지에 관한 선행연구	26
D. 고경력	27
1. 고경력의 개념	27
2. 고경력에 관한 선행연구	30
3. 비서직의 경력에 관한 선행연구	33
III. 연구 방법	40

A. 연구방법 및 절차	40
B. 연구참여자의 선정	42
C. 자료수집 및 질문지 구성	44
D. 분석방법	45
E. 타당도와 신뢰도	46
IV. 연구 결과	47
A. 비서직 종사자의 경력개발 과정	48
1. 열정과 도전으로 시작된 초기 적응기	48
2. 갈등과 몰입이 반복되는 업무 확장기	52
3. 수용과 성숙을 통한 안정기	57
B. 경력지속에 영향을 미치는 요인	61
1. 끊임없는 학습을 통한 성장	61
2. 상사와의 신뢰와 유대관계	62
3. 공식적인 인정과 보상	64
4. 적응과 현실 직시	65
5. 사회적 지지	66
C. 경력지속을 위한 노력	68
1. 고경력자로서 ‘비서직’의 의미	68
2. 사회적 관계 확장 및 평생학습	70
V. 결론 및 제언	73
A. 연구결과 및 논의	73
B. 연구의 의의 및 제언	78
참고문헌	80
부록1. 연구참여 동의서	88
부록2. 질문지	89

부록3. 의미단위에서 범주 도출과정	91
---------------------------	----

ABSTRACT	103
----------------	-----

표 목 차

<표 1> 비서직무의 분류	8
<표 2> 소속 분야별 비서의 직무 분류 체계	9
<표 3> 비서의 역량에 관한 선행연구	11
<표 4> 비서의 역할에 관한 선행연구	14
<표 5> 경력에 대한 정의	16
<표 6> 경력관련 주요 변인의 개념	17
<표 7> 전통적 경력 대 프로티언 경력	19
<표 8> 경력개발 이론	19
<표 9> 직업적응 구성요인	24
<표 10> 근로자의 숙련 수준별 구분	28
<표 11> 전문성에 대한 정의	29
<표 12> 비서직의 경력과 관련된 선행연구	33
<표 13> 연구참여자의 특성	43
<표 14> 질문지의 구성	44
<표 15> 경력개발과정 및 경력지속요인에 관한 범주와 주제묶음	47

그 립 목 차

[그림 1] 비서직의 분류	7
[그림 2] 직업적응이론 예측모델	23
[그림 3] 비서의 경력발달 모형	37
[그림 4] 연구절차	41
[그림 5] 열정과 도전으로 시작된 초기 적응기	48
[그림 6] 갈등과 몰입이 반복되는 업무 확장기	52
[그림 7] 수용과 성숙을 통한 안정기	57
[그림 8] 경력지속에 영향을 미치는 요인	61
[그림 9] 경력지속을 위한 노력	68

논 문 개 요

본 연구는 15년 이상의 경력을 보유한 비서직 종사자를 대상으로 비서 직무를 시작하여 고경력을 지니기까지의 경력개발과정과 오랜 기간 비서직 경력을 지속할 수 있었던 요인을 탐구함으로써 전문직으로서 비서직 경력을 지속하는데 기여하고, 인적자원개발의 측면에서 조직과 기업에게 비서직 종사자들의 경력개발을 위한 실용적인 자료를 제공하기 위한 목적으로 진행되었다.

이러한 목적을 달성하기 위하여 아래와 같이 연구문제를 설정하였다.

첫째, 비서직 종사자들은 입직하여 고경력을 지니기까지 어떠한 경력개발의 과정을 경험하였는가?

둘째, 고경력 비서직 종사자의 경력지속에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?

셋째, 고경력 비서들은 경력지속을 위하여 어떠한 노력을 하고 있는가?

연구 문제의 해결을 위해 질적연구 방법 중 현상학적 연구 (phenomenological research)를 사용하였으며, 1:1의 밀도 있는 인터뷰를 통해 연구참여자들이 경험하는 다양하고 복잡한 내면의 현상에 대한 깊이 있는 이해를 바탕으로 이를 종합하고 분석하였다.

본 연구의 연구대상자는 눈덩이표집방법(snowball sampling)을 사용하여 총 10명이 모집되었고 평균 연령은 44.5세, 평균 비서경력은 19.4년으로 분석되었다. 자료 수집은 2019년 2월부터 5월까지 연구참여자가 원하는 시간과 장소에서 1시간 30분 내외로 진행되었으며, 연구참여자의 동의를 얻어 모든 진술은 녹음되었다. 녹음된 진술은 연구자에 의해 전사된 후 연구참여자로부터 내용의 진위여부를 확인 받은 후 체계적인 정리를 위하여 Creswell(2005)의 자료 분석 및 해석의 절차를 반영하여 분석 및 해석을 진행하였다.

분석과정을 통해 총 5개의 범주와 17개의 주제묶음이 도출되었으며 구체적인 결과는 다음과 같다.

첫째, 비서로서의 경력은 우연 또는 비서학을 전공하여 시작되었으며, 체계적인 교육이나 훈련의 경험 없이 업무에 적응하고, 스스로 문제를 해결하였던 것으로 파악되었다.

둘째, 경력개발의 과정에서 연구참여자들은 몇 차례 경력전환에 대한 갈등을 겪었으나 끊임없는 학습을 통해 업무영역을 확장시키고 상사로부터 신뢰를 얻음으

로써 업무의 자율성이 확대됨에 따라 위기상황을 극복하고 성장해왔음 알 수 있었다. 더불어 투철한 직업의식과 자아성찰을 통한 성숙과 수용의 과정을 겪으며 경력을 유지해왔음을 알 수 있었다.

셋째, 경력지속에 영향을 미친 요인으로 끊임없는 학습을 통한 성장, 상사와의 신뢰와 유대관계, 공식적인 인정과 보상, 적응과 현실 직시, 사회적 지지가 도출되었다. 연구참여자들은 15년 이상 경력을 유지해오기까지 다양한 어려움을 직면하였으나 그때마다 배움의 즐거움, 상사와의 신뢰와 유대감 형성으로 높아진 업무의 자율성과 역할에 대한 기대, 공식적인 인정과 보상으로 인한 만족감, 사회적 지지를 통해 위기상황을 극복하였고 빠르게 변화하는 경영환경에 적응하기 위하여 끊임없이 자기 자신을 성장시켜 나갔기에 고경력을 유지할 수 있었던 것으로 파악되었다.

넷째, 고경력자로서 비서직에 대한 인식과 경력유지를 위한 구체적인 노력을 확인할 수 있었다. 연구참여자들은 자신이 하는 일이 곧 나를 말해주는 것이라는 생각으로 스스로의 길을 개척하고 평생학습의 차원에서의 끊임없이 성장을 위한 배움의 끈을 놓지 않고 있음을 파악할 수 있었다. 또한 한국비서협회 등 업무관련 유관기관에서 오랜 경험을 통해 얻어진 노하우뿐만 아니라 멘토로서 후배들이 자신들이 겪었던 시행착오를 겪지 않고 전문비서로 성장하는데 기여하고자 활동 중임을 확인할 수 있었다.

본 연구결과는 그 동안 연구가 미비하였던 고경력 비서들을 대상으로 한 연구로 평균 비서경력이 19.4년인 비서직 종사자 10명의 생생한 경험을 살펴봄으로써 경력개발과정과 비서직을 이해하는데 기여하였다는 점에서 의의가 있으며, 보다 적극적으로 경력을 지속할 수 있었던 요인을 탐구함으로써 실용적인 자료를 제시하였다는 데 의의가 있다.

그러나 본 연구는 의도하지는 않았으나 기업비서만을 연구대상으로 함으로써 일반화하기에는 한계가 있으므로 다양한 분야의 고경력 비서직 종사자를 대상으로 경력개발 과정과 경력지속의 요인을 탐구할 필요가 있으며, 타 직무와 함께 비교 연구를 진행함으로써 여성인력개발이라는 측면에서 기여하는 바가 있으리라 기대한다. 또한 비서학을 전공하고 전문비서로서 경력을 유지하고 있는 비서직 종사자가 증가하고 있는 현 상황을 반영하여 고경력자의 전문성 개발을 위한 구체적인 교육/훈련 방법에 대한 구체적인 연구를 진행함으로써 비서직종사자와 조직에도 실용적인 방안을 수립하는데 일조할 수 있을 것이라 기대된다.

I. 서론

A. 연구의 필요성

오늘날의 국제화된 경영환경에서 최고경영자의 평판과 상황판단에 따른 신속하고도 정확한 의사결정은 기업의 존속에 중요한 역할을 하고 있다(정옥, 2019). 또한 유능한 인재를 유치하고 기업의 경쟁력을 높이는 데 기반이 되는 기업문화의 형성, 유지에 있어서도 최고경영자 및 고위 관리자의 역할은 더욱 증대되고 있다(Treviño & Nelson, 2014). 이에 따라 가장 가까이에서 이들을 보좌하는 비서직의 역할 또한 고도화, 전문화될 수밖에 없다. 정치, 외교, 경제, 의료, 법률 등 각 분야에서 전문적인 행정관리의 실무자로서 상사에게 정보를 제공하고 보좌하는 업무파트너로서 여러 가지 역할과 책임을 수행하는 다기능 사무전문가로 역할이 확대되어가고 있다(조계숙, 최애경, 1997; 선행보, 최애경, 2010). 그러므로 비서는 조직의 고위직 임원 또는 의사결정권자의 업무를 보좌함으로써 조직의 생산성과 성과향상에 기여 하는 직업이며 아무리 첨단기술이 발달한다 하더라도 대체가 불가능한 업무적인 특징이 있다고 말할 수 있다(한국고용정보원, 2017).

비서직의 역할증대와 중요성에 대한 인식이 늘어감에도 불구하고 직종상의 특수성으로 인해 전문성을 인정받지 못하고 있고, 비서직의 특수성을 고려하지 않은 경력사다리 제도나 성과평가 제도의 운영 등 비서직 종사자들을 위한 경력개발에 대한 조직의 이해가 부족한 실정이다(김연정, 2012). 여성 관리자의 경력형성 및 역량 강화를 위한 기초적인 데이터를 구축하기 위해 2007년부터 실시되고 있는 여성관리자 패널조사의 연구 자료에 의하면 전체 여성 관리자의 평균연령은 41.1세이며 현 직장에서의 평균 근속 연수는 18.4년이 조금 넘는 것으로 조사되었다(한국여성정책연구원, 2018). 한편 한국고용정보원자료(2015)에 의하면 숙달된 사무기술을 보유하고 상사의 직접적인 감독 없이도 창의력과 판단력으로 사무행정 업무를 처리할 수 있는 전문비서의 수는 26,000명으로 평균연령은 31.6세이며 한 조직에서 비서직로 근무하는 평균근속연수는 5.2년으로 한국여성정책연구원이 조사한 전체 여성 관리자의 평균 근속연수에 비하면 상대적으로 매우 낮다는 것을 알 수 있다(오지현, 이영민, 2015). 이는 다른 직무에 비해 업무의 범위가 넓고 모호

한 측면이 많으며 동시다발적이고 비정형적인 업무가 많은 비서직무의 독특한 특성과 일과 삶의 불균형, 경력개발에 대한 조직의 지원 부족, 전문직으로서의 인식 부족 등의 이유로 비서의 경력이 장기적으로 유지되지 못하고 경력전환을 시도하거나 조직에 몰입하지 못하고 잦은 이직을 시도함으로써 기인된 결과라고 할 수 있다(이수연, 박순용, 2012; 유은혜, 김명옥, 2015; 김수정, 백지연, 2016; 송민영, 원윤정, 장원섭, 백지연, 2018).

그동안 비서직의 경력개발에 관한 연구는 1990년대 중반이후부터 이루어지기 시작하여 2000년대 이후부터는 조직차원에서의 경력지원제도와 주관적 경력성공을 위한 영향변수에 대한 연구가 이루어졌다(유현중, 2005; 김현희, 2007; 이유진, 윤지영, 박윤희, 2012). 이러한 연구동향은 경력의 패러다임의 변화로 인하여 비서직 종사자들이 경력개발의 주체자로서 개인의 관점에서 주도적으로 자신의 경력관리에 관심을 두고 ‘조직몰입’에서 ‘경력몰입’의 차원으로 경력에 대한 인식이 변화해 가고 있으며(유현중, 2005), 자신의 경력관리를 위하여 보다 적극적으로 노력을 하고 있다는 것을 알 수 있는 결과이다.

이러한 현실적 상황으로 인하여 고경력 비서직 종사자를 대상으로 한 연구는 송민영 외 3명(2018)의 연구가 최초이며 비서직 종사자의 경력관련 연구에서 근속연수에 따른 분석을 통해서 고경력자를 이해할 수 있었다. ‘고경력’이란 일과 관련하여 시간만을 의미하는 것이 아니라 숙련되고 전문화된 것이라고 할 수 있으므로(김경애, 임부연, 2016; 김정은, 2018), 고경력을 가진 숙련된 전문 인력은 기업의 성과향상을 위한 인적자원개발 차원에서 관심을 두고 관리해야 할 사안이다. 그러므로 선행연구에서 도출된 경력유지의 어려움에도 불구하고 자신의 경력을 포기하지 않고 오랜 기간 지속하고 있는 고경력 비서직 종사자들의 조직 내 경력개발 과정에 대한 탐색과 경력을 지속할 수 있었던 요인에 대한 심층적인 연구가 필요하다고 하겠다.

본 연구는 그동안 연구가 미비하였던 고경력 비서들을 대상으로 실시한 연구로 그 자체로도 의미가 있다고 할 수 있으며 고경력자의 경력개발에 대한 실증적인 연구를 통해 향후 비서직을 희망하거나 현재 경력개발의 어려움을 겪고 있는 비서직 종사자에게 유용한 지침이 될 수 있으리라 기대된다. 또한 자부심과 전문성을 공고히 하여 장기간 비서경력을 지속시킬 수 있도록 하는데 기여할 수 있으리라 기대한다.

기업의 측면에서도 전문 비서의 퇴직은 조직의 성과향상을 위한 인적자원개발

차원에서도 장기적인 손실로 연결되는 만큼 퇴직을 최소화할 수 있는 전략적이고 실용적인 방안을 수립하는데 일조할 수 있을 것이라 기대된다.

B. 연구의 목적 및 문제

본 연구는 15년 이상의 경력을 보유한 비서직 종사자를 대상으로 비서 직무를 시작하여 고경력을 지니기까지의 경력개발과정과 오랜 기간 비서직 경력을 지속할 수 있었던 요인을 탐구하는 데 목적이 있다. 또한 고경력자로 성장하기까지 경험한 현상들에 대한 이해와 비서직 경력을 지속하기 위하여 어떠한 노력을 하고 있는지 심층적으로 살펴보고 기술하고자 한다.

이를 위하여 아래와 같이 연구문제를 설정한다.

1. 비서직 종사자들은 입직하여 고경력을 지니기까지 어떠한 경력개발의 과정을 경험하였는가?
2. 고경력 비서직 종사자의 경력지속에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?
3. 고경력 비서들은 경력지속을 위하여 어떠한 노력을 하고 있는가?

C. 용어의 정의

1. 경력

Hall(1976)은 경력에 대해 승진으로서의 경력, 전문직으로서의 경력, 인생에 있어 직무 연속으로서의 경력, 인생에 있어 역할관련 경험의 연속으로서의 경력으로 나누어 정의하였는데 다양한 학자들의 경력에 대한 정의를 정리해보면 삶에서의 다양한 역할들의 총체로 보거나 일과 시간의 개념을 넘어 개인이 경험하는 직무의 연속으로 경력을 정의하는 것을 알 수 있다. 본 연구에서는 일반적으로 통용되는 경력의 개념으로서 한 개인이 일생에 걸쳐 일과 관련하여 경험하게 되는 총체적 경험으로 정의한다.

2. 경력개발

경력개발이란 개인이 생애에 걸쳐 일과 관련하여 얻게 되는 경험을 통해 자신의 직무관련 태도, 기술, 업무수행능력을 향상시켜 나가는 능동적인 과정으로 개인의 욕구와 조직의 목표를 조화롭게 성취하기 위한 계획된 과정으로 볼 수 있다(Hall, 1976; super, 1976; 유현중, 2015; 김정아, 2009; 김연경, 2012, 백지연, 2016). 따라서 본 연구에서 경력개발이란 개인이 경력목표를 설정하고 이를 성취하기 위해 경력계획을 수립하여 조직의 목표와 개인의 요구를 조화롭게 성취하기 위한 적극적인 활동으로 정의한다.

3. 경력지속의지

경력지속의지란 다양한 상황적 제약과 어려움에도 불구하고 일을 계속해 나가자 하는 의지를 말하며(김민선, 서영석, 2016), 현재의 직업 그만두고 새로운 직업으로 옮기려는 의도를 멈추거나, 맡은 직무를 오래 지속하려는 의도를 말한다.

본 연구에서 경력지속의지(career persistence motivation)란 다양한 어려움에도 불구하고 자신의 직무에 애정을 갖고 몰입하여 지속적으로 조직 및 직무환경 그리고 개인에게서 발생하는 예기치 못한 문제들을 해결해 나가며 자신의 경력을 유지 발전시키려는 의지로 정의한다.

4. 고경력

조계숙, 최애경(2009)의 연구에 따르면 비서직의 최종 경력단계인 오피스 매니저는 최소 10년 이상의 경력을 소유하며 인사, 총무 등 회사 경영과 관련된 전문 지식과 숙련된 사무 능력 등을 갖추어 조직 전체의 흐름과 상황을 파악하고 판단할 수 능력을 소유한 비서를 말한다. 송민영 외 3명(2018)은 경력 15년 이상의 숙련된 비서직 종사자를 고경력 비서로 정의하고 이들은 배움과 성장을 위한 강한 의지와 노력으로 오랜 기간의 경력연수를 갖고 직관과 통찰력을 활용하여 창의적으로 문제를 해결할 수 있는 전문성을 지녔으며 직무몰입과 헌신을 통해 자신의 일의 의미와 가치를 추구하는 사람들이라고 설명하였다. 따라서 본 연구에서 고경력 비서란 비서직 경력 15년 이상 보유한 숙련된 비서직 종사자로 정의한다.

II. 이론적 배경

A. 비서

1. 비서의 정의

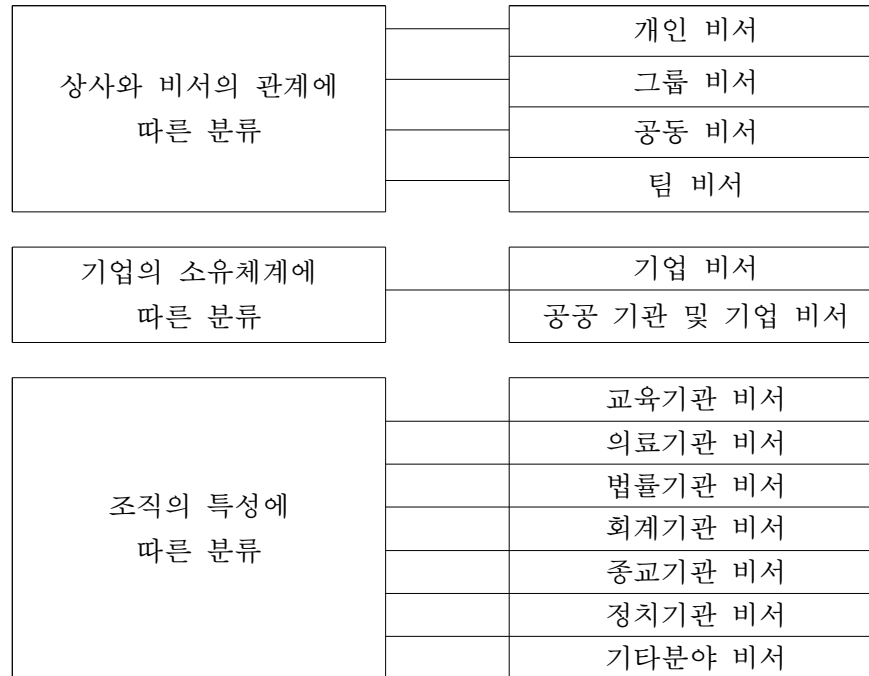
비서에 대한 정의는 해당 국가 및 사회적 배경, 직무의 역할과 기능, 문화적 배경 등에 따라 다양한 형태로 정의될 수 있다. 우리나라 국어사전에서는 “요직에 있는 사람의 곁에 있으면서 기밀문서나 사무를 다루는 직무 또는 그런 구실을 하는 사람”으로 정의되어 있으며 한국고용정보원(2017)에 따르면 “경영자나 관리자가 그들 본연의 업무에 전념할 수 있도록 일정을 관리하고 보좌업무를 전담하는 사람”으로 정의되어 있다. 또한 영어로 비서(secretary)의 사전적 의미는 “요직에 있는 사람 등에 직속하고, 이를 보좌하며 기밀문서를 담당하는 사람”이다. 이를 6하 원칙에 의거하여 표현하면 who: 중직에 있는 상사를 Where: 연락 가능한 위치에서 when: 시기적절하게 What: 보좌하고 Why: 그 업무를 구체화하기 위하여 How: 정보처리를 수집하는 사람으로 정의할 수 있다(장미선, 1999).

미국의 사무직관리자들의 모임인 국제사무전문가협회(IAAP: International Association of Administrative Professional)에서는 “숙달된 사무기술을 보유하고 상사의 직접적인 감독 없이도 책임을 맡는 능력을 발휘하며, 창의력과 판단력으로 주어진 권한 내에서 의사결정을 내리는 간부적 보좌인”이라고 정의하고 있으며 한국비서협회(Korean Association of Administrative Professional)는 “경영자 또는 관리자가 그들 본연의 업무에 전념할 수 있도록 보좌하는 사람”으로 정의하고 있다. 요약해보면 “경영자 또는 관리자가 그들 본연의 업무에 전념할 수 있도록 기밀성을 포함한 전문 사무관리 능력을 갖추고 상사를 지원하고 보좌하는 역할을 하는 사람” (조계숙, 최애경, 1997)으로 정의할 수 있다. 이와 같이 비서의 정의는 그들이 소속된 조직의 성격과 상사의 지위와 역할 등에 따라 다양하게 달라질 수 있으며 경영자를 보좌하기 위한 역할을 수행하기 위해 경제학, 경영학, 인사관리, 회계학, 재무관리, 조직론, 마케팅과 같은 경영자의 역할을 숙지하고 환경의 변화에 능동적으로 대처하여 최대한의 업무성과를 높일 수 있도록 끊임없이 노력해야

하는 전문적인 존재이다(김연경, 2012).

비서직은 여러 가지 분류 기준에 따라 구분될 수 있다. 첫째, 소속에 따른 분류로 개인에 소속된 비서, 비서실에 소속된 비서, 팀에 소속된 비서로 구분될 수 있다. 개인에 소속된 비서란 한명의 비서가 한명의 상사를 보좌하는 1대 1의 관계인 경우로 주로 최고경영자 등 고위직의 임원을 담당하는 역할을 하는 비서로 볼 수 있다. 비서실 소속된 비서란 여러 명의 비서가 최고경영층의 업무를 업무별 또는 상사별로 전담하여 일하는 방식으로 그룹비서 또는 한명의 비서가 여러 명의 상사를 보좌하는 공동비서를 말한다. 팀에 소속된 비서란 본래 소속된 부서나 팀의 업무를 가지면서 팀장을 보좌하는 역할을 담당하는 것이다.

둘째, 소속된 조직의 전문분야에 따라 비서를 구분할 수 있다. 일반적으로 기업에서 경영자를 보좌하는 기업비서(corporate administrative assistant), 관공서나 공공기관에 소속되어 그 역할을 담당하는 공공기관 비서(public administrative assistant), 교육기관이나 연구기관에 소속되어 관리자를 보좌하거나 연구 활동을 보좌하는 비서(education assistant), 종합병원이나 병원부설 연구소 또는 개인병원에 소속되어 관리자 또는 의사들을 보좌하거나 행정관리 업무를 수행하는 의료비서(medical secretary), 법률사무소나 로펌(law firm)에 소속되어 법률관련 업무를 수행하는 법률비서(legal assistant), 공인회계사나 세무사의 개인 사무실이나 회계법인에 소속되어 해당 업무를 담당하는 회계비서(accounting/finance assistant), 종교기관에 소속되어 종교지도자의 행정 및 재무 등 업무를 담당하는 종교기관 비서(church assistant), 국회의원, 지방의회 의원 사무실에 소속되어 근무하는 정치비서(parliamentary assistant) 등으로 구분될 수 있으며 산업 및 기술의 변화에 따른 다양한 전문분야가 추가될 수 있다(조계숙, 최애경, 1997; 이수연, 박순용, 2012; 김연경, 2012).



[그림 1] 비서직의 분류

출처 : 김연정(2012)의 연구를 연구자가 수정함.

2. 비서의 직무

비서의 직무는 앞서 언급한 바와 같이 조직의 특성 및 업무의 성격 그리고 상사의 지위 및 역할 등의 기준에 따라 매우 다양하다. 국가직무능력표준(2017)에 따르면 비서의 직무는 충성심과 상호 신뢰를 기반으로 상사와 조직을 위해 기밀 유지 및 비서윤리를 준수하고 조직과 경영에 관한 전반적인 지식, 사무정보기술, 의사소통을 갖추어 의사결정자들을 전문적으로 보좌하는 일로 정의하고 있다. 따라서 전화응대 및 내방객 응대, 상사의 일정관리 등 매일같이 반복되는 일상적인 업무 외에 기밀을 요하는 특명사항을 처리하는 지시에 의한 업무 및 스스로 판단하여 처리해야하는 독창적이면서도 창의력이 필요로 하는 업무 등 다양하다.

비서의 직무는 다른 직무에 비해 업무의 범위가 넓고 모호한 측면이 많으며 동시다발적으로 처리해야하는 업무가 많기 때문에 순간적인 판단을 필요로 하는 비

정형적인 업무가 많다는 특징이 있다(오지현, 이영민, 2015). 또한 현대의 조직에서 비서의 직무는 상사의 지시에 의해 업무를 처리하는 것 이상의 조직 내 핵심 경영활동을 위한 보좌에 이르기까지 그 역할과 직무분야가 확대되고 있는 추세이다(양효선, 2018).

선행연구에 따르면 비서의 직무는 <표 1>과 같이 분류될 수 있다.

<표 1> 비서 직무의 분류

선행연구자	직무분류체계
백지연, 최애경 (2007)	경영진지원업무, 경영진일정관리, 출장관리, 응대업무, 보고업무, 경영진문서작성 관리
박경옥(2017)	일정관리업무, 전화응대업무, 커뮤니케이션업무, 내방객응대업무, 회의관련업무, 출장관리업무, 행사관리업무, 문서관리업무, 사무환경 및 물품 관리 업무, 경조사 업무, 회계업무, 개인신상보좌업무, 인사·교육·경영관련업무
국가직무 능력표준 (2017)	응대업무, 경영진문서작성관리, 경영진예결산관리, 경영진지원업무, 경영진일정관리, 경영환경동향분석, 국제업무지원, 보고업무, 비서사무정보관리, 출장관리, 회의의전관리
국제전문비서협회 (IAAP)	상사보좌업무, 커뮤니케이션업무, 전화응대업무, 회의 업무, 방문객응대업무, 출장관리업무, 일상적인업무, 프로젝트관련업무, 직원선발·채용관련업무

출처: 박경옥(2017), 양효선(2018)의 내용을 기초로 연구자가 내용을 수정 보완함.

비서의 직무는 전화응대업무, 일정관리업무, 내방객응대업무 등 총 11개 임무(duties)와 72개 과업(tasks)의 일반비서 직무와 출장수행업무, 인사평가자료 취합, 임원진 워크샵 준비 및 진행하기 등 총 10개의 임무와 76개의 과업의 선임비서 직무로 나눌 수 있으며(백지연, 최애경, 2007) 일반비서의 직무 및 회계업무, 인사·교육·경영 관련업무 등 선임비서의 직무내용을 참조하여 13개의 임무와 75개의 과업으로 구분될 수도 있다(박경옥, 2017). 또한 응대업무, 경영진문서작성관

리, 경영진예결산관리, 경영진지원업무, 경영진일정관리, 경영환경동향분석, 국제업무지원, 보고업무, 비서사무정보관리, 출장관리, 회의의전관리응대와 같이 11개의 능력단위로도 구분될 수 있다(국가직무능력표준, 2017).

또한 비서의 직무는 소속 분야에 따라 <표 2>와 같이 분류될 수도 있다.

<표 2> 소속 분야별 비서의 직무 분류 체계

선행연구자	분야	직무분류체계
김명희 (2002)	공기업 비서직무	커뮤니케이션관련업무, 계획·조정업무, 정보관리 업무, 사무관리업무
황정희 (2002)	법률비서 직무	문서작성업무, 대인관계업무, 문서관리업무, 시스 템 활용업무, 정보관리업무, 교육훈련업무, 계 획·조정업무
조계숙, 최애경 (2006)	비서직무	방문객응대업무, 전화응대업무, 스케줄관리업무, 회의준비업무, 출장준비업무, 사무환경관리업무, 정보관리업무, 문서작성 및 관리업무, 경조사업 무, 정리·회계업무, 기타보좌업무
김남효, 최애경 (2008)	회계비서 직무	상사지원업무, 부서지원업무, 고객관리업무보고서 업무, 일정관리업무, 커뮤니케이션업무, 인사업무, 홍보업무
김지은, 최애경 (2010)	대학총장 비서직무	일정관리업무, 국내·외출장관리업무, 문서관리업 무, 자료정리업무, 응대관련업무, 민원관리업무, 회의행사관련업무, 사무환경정비업무, 경조사업 무, 개인신상 보좌업무, 기타업무
노은지, 백지연 (2009)	교회비서 직무	일정관리업무, 커뮤니케이션업무, 문서관리업무, 행정업무, 자료지원업무, 개인지원업무, 성도관련 기타업무, 회의관련업무, 행사관련업무
이혜숙 (2008)	정치비서 직무	상좌보좌업무, 커뮤니케이션업무, 전화응대업무, 회의관리업무, 방문객응대업무, 출장업무, 정보관 리업무, 일상적인 업무
안혜진	의료비서	문서관리업무, 홍보관리업무, 행정 및 사무관리업

(2012)	직무	무, 회계관리업무, 환자관리업무, 의사의 비서업무, 커뮤니케이션
--------	----	-------------------------------------

출처: 선형보(2010), 김연정(2012), 오지현(2013)의 자료를 기초로 연구자가 수정 보완함.

양효선(2018)은 4차 산업혁명 시대 기술의 발달로 변화되는 비서의 직무와 역량에 관한 기초연구에서 인공지능 비서, 빅 데이터나 로봇 등이 더 빠르고 정확하게 처리할 수 있는 단순 반복적인 업무는 사라질 것이며 상사와 교감을 통해 상사의 마음을 읽고 조직원과 고객들과의 가교역할을 하며 상사의 의사결정 및 상황에 따른 업무의 우선순위를 결정하거나 즉각적이고 종합적으로 대응하는 직무 등은 잔존할 것으로 예측하였다. 이와 같은 결과는 상사의 시각에서 판단한 우수성과 비서의 역량 및 행동특성에 관한 홍지민(2018)의 연구결과와도 일치하는 것을 알 수 있다. 또한 새롭게 추가되거나 요구되는 직무로서 인공지능이 보고 하는 내용을 검토하거나 인공지능 비서 관리하기, 빅 데이터를 통해 수집된 여러 가지 정보를 필요와 목적에 맞춰 재가공하기 등 핵심기술과 관련된 직무가 추가될 것으로 예측하였다.

이처럼 비서의 직무는 산업의 기술의 발달과 조직 환경의 특성, 상사와의 관계 등에 따라 매우 다양하게 변화 할 수 있으므로 상사의 지시에 의한 직무, 내방객 응대 등과 같은 반복적인 일상적인 직무 뿐 아니라 시대의 요구에 맞춰 적극적으로 변화를 수용하고 경영자와의 적극적인 소통을 통해 중간관리자로서 더 많은 책임감을 갖고 사무행정전문가(office manager)로서 능동적으로 직무를 수행하고 발전시킬 필요가 있다.

3. 비서의 역량

역량이란 개인 또는 조직의 성과에 중요한 영향을 미치는 관찰가능하고도 측정이 가능한 개인의 성과창출 행동(김성현, 2013: 재인용)으로 해당분야에서 높은 성과를 나타내고 있는 사람이 지니는 특성으로 지식, 기술, 가치관, 사고유형, 성격, 특질 등 다양한 요소를 지니고 있는 것으로 정의할 수 있다. 따라서 비서직에서의 역량이란 비서직을 성공적으로 수행하기 위해 필요한 지식, 기술/능력, 태도라고 정의할 수 있다.

이러한 비서의 역량에 관한 연구는 1990년대 비서에 대한 인식의 변화와 사회적 요구변화에 따라 점차 확대되고 세분화되었다. 최홍숙(1997)은 성공적인 전문비서가 되기 위한 자질과 능력에 관한 연구로 1993년과 1998년 두 차례에 걸친 연구를 통해 효율적 업무기능능력, 개인적인 성품과 가치관, 최신 사무자동화기기 사용능력, 전문가적인 자세를 도출하였고 윤미숙(2003)은 비서의 현재 필요한 역량과 미래 역할에 필요한 역량에 관하여 델파이기법을 통해 지식, 기술, 개인적 특성, 결정 전략의 4범주와 하부 역량을 도출하였다.

유현중(2005)은 금융계 비서의 경력관리에 관한 질적 연구에서 금융계 비서로서 취업하기 위한 역량으로 금융지식, 회계 및 재무지식, 인간관계 관리 능력을 도출하였으며 델파이 기법을 활용하여 기업체 최고경영자 비서의 역량을 탐색한 김미라(2012)는 신뢰성, 커뮤니케이션능력, 책임감, 상사에게 보고하는 기술, 신속성, 성실성, 정확성, 일정관리 능력, 대인관계 능력, 센스 등 29가지의 역량을 도출하고 그 중 신뢰성을 비서의 역량 중 가장 중요한 자질임을 밝혀내었다. 또한 김성현(2013)은 전문가그룹 인터뷰(Focus Group Interview) 기법을 활용하여 국무총리실 비서 9명을 대상으로 필요한 핵심 역량에 대하여 지식, 기술, 태도역량으로 분류하여 다수의 역량을 도출하였다. 양효선(2018)은 최근의 4차 산업 혁명에 따른 기술혁신의 급격한 변화로 직업의 상당한 수가 사라질 것이라는 전망과 함께 다양한 직업에서의 직무 및 그에 따른 역량의 변화를 예고하고 있는 상황에서 미래에 대한 변화를 예측하고자 델파이기법을 활용하여 5개의 전문가집단을 선정하여 4차 산업혁명 시대의 비서에게 추가될 역량에 대해 지식, 기술, 태도로 나누어 연구를 진행하였다.

비서의 역량에 대한 선행연구를 정리하면 <표 3>과 같다.

<표 3> 비서의 역량에 관한 선행연구

연구자	특징	구분	역량
윤미숙 (2003)	현재 필요한 역량과 미래 역할에 필요한	현재 역량	지식-사무관리능력, 조직이해, 업무지식 기술-컴퓨터활용능력, 구두/문서의사소통능력, 외국어능력, 능력-정확성 · 신속성, 기밀성, 직업의식 결정전략-정보관리능력, 판단력, 문제해결능력
		미래	지식-조직이해, 사무관리능력, 업무지식

	역량 (상위 3위)	역량	기술-문서·구두의사소통능력, 컴퓨터활용능력, 외국어능력 능력-정확성·신속성, 직업의식, 기밀성 결정전략-정보관리능력, 판단력, 문제해결능력
유현중 (2005))	금융계 비서의 경력관리 를 위한 역량	지식	회계 및 금융지식, 조직이해
		기술	컴퓨터활용능력, 정보관리능력, 비즈니스레터작성, 외국어능력, 마인드컨트롤, 문제해결능력, 인간관계 관리능력
		태도	리더십, 프로정신, 적응력/융통성, 적극성/능동성, 수리력, 신속성/정확성, 판단력
김미라 (2012)	기업체 최고 경영자 비서	중요도 순서	1.신뢰성, 2.커뮤니케이션, 3.책임감, 4.상사에게 보고 하는 기술, 5.신속성, 6.성실성, 7.정확성, 8.일정관리 능력, 9.대인관계능력, 10.센스, 11.시간관리능력, 12. 분별력, 13.계획성, 14.이해력, 15.판단력, 16.객관적 묘사력, 17.준비성, 18.업무관련지식, 19.OA기기활용 능력, 20.인터넷활용능력, 21.자료수집능력, 22.사무 관리능력, 23.창의력, 24.고객관리능력, 25.이미지메 이킹능력, 26.데이터분석능력, 27.작문능력, 28.스마 트폰활용능력, 29.의사결정능력
김성현 (2013)	국무 총리실 비서	지식	관례, 국·내외 뉴스및상식, 국제관계, 국정일정및국 제행사, 세계사및한국사, 업무처리및보고절차, 어휘 력, 예절과매너, 의전지식, 정·재계인사숙지, 조직 도, 주요(최근)현안, 한자지식, 행정지식
		기술	건강관리능력, 기획력, 문서·자료보관및관리능력, 문서작성및편집능력, 문제해결능력, 분류및목록능력, 사무환경관리능력, 상황/위기대처능력(상황집작및예 견), 시간관리/배분능력, 업무처리(과약·관리)능력, 연락체계유지, 외국어능력, 인간관계관리능력, 일정 관리능력, 자원활용능력, 정보검색·수집·관리능력, 정확하고명료한보고능력,정확한 의사소통능력(발음),

			조정능력, 조직업무파악및이해능력, 우선순위파악능력, 컴퓨터및인터넷활용능력, 행사관련정보수집능력
		태도	겸손함, 공정성, 꼼꼼함, 기동성, 기밀유지, 기억력, 배려심, 보안성, 봉사심, 서비스정신, 성실함, 순발력, 센스/눈치, 신뢰감, 신속성, 신중함, 애국심, 이미지관리, 인내심, 자신감, 적극성, 정중한태도, 정치적중립성, 정확성, 준비성, 책임감, 충성심, 친절함, 파트너십, 판단력, 프로페셔널리즘
양효선 (2018)	4차 산업시대 요구되는 추가 역량	지식	IT trend 지식, 컴퓨터사이언스, 데이터사이언스
		기술	의사결정능력, 리더십, 인공지능 비서관리기술, 전체적인 맥락을 이해하고 관리하는 능력
		태도	새로운 지식에 대한 개방적인 태도

출처: 김미라(2012)의 자료를 참고하여 연구자가 작성함.

4. 비서의 역할

역할(Role)이란 자기가 마땅히 하여야 할 책임, 맡은 직책이나 임무를 말하며(국립국어원) 특정한 위치에서 기대되는 성취에 대해 개인이 수행하게 되는 일련의 활동을 의미한다. 또한 개인과 조직을 연결시켜주는 주요 수단이자 사회 시스템의 기본요소이며(Katz & Kahn, 1978, 변우진, 2000, 재인용) 특정 지위를 점유하고 있는 개인에게 준거집단이 요구하는 기대라고 정의할 수 있다(이혜숙, 2011). 즉, 조직의 관점에서 개인은 조직구성원으로서 역할을 통해서 자신의 업무를 수행하게 되며 맡겨진 역할에 기대되는 일련의 행동을 하게 된다.

따라서 비서의 역할이란 조직이 비서에게 기대하고 요구하는 일련의 행동으로 상사로 하여금 본연의 업무에 집중할 수 있도록 지원하는 역할이라고 할 수 있으며 상사를 비롯하여 조직구성원의 업무의 효율성과 능률성을 높이기 위하여 전반적인 관리업무를 하는 것으로 업무영역이 넓혀지고 있다.

최근의 비서의 역할에 대한 연구는 국제화된 경영 환경과 기술 환경의 변화에 따라 여러 가지 역할을 수행하는 다기능 전문가로서의 역할을 요구하고 있으며

상사의 지시에 의한 업무뿐 아니라 상황판단에 따라 우선순위를 결정하여 직접적으로 처리하기를 요구하기도 하며 조직 내 커뮤니케이션 관리자로서 여러 갈등을 조정하여 전반적인 관리업무를 하는 오피스 매니저(Office manager)로서의 역할로 확대되고 있다. 비서의 역할에 대한 선행연구를 정리하면 <표 4>과 같다.

<표 4> 비서의 역할에 관한 선행연구

연구자	특징	비서의 역할
윤미숙 (2000)	현재역할과 미래역할의 비교	현재 역할 Administrative Assistant. 의사소통관리자, 계획관리자, 인간관계관리자, 정보관리자, 사무관리자, 홍보관리자, 교육훈련관리자, 촉진자, 고객관리자, 상사의업무파트너 미래 역할 다기능행정관리자, 정보관리자, 업무파트너, 인간관계관리자, 의사소통관리자, 계획관리자, 촉진자, 변화매개자, 홍보관리자, 교육훈련관리자
Martin (2002)	미래 비서역할	하이테크관리자, 조정자, 팀형성 및 지원자, 평생교육 추구자
조계숙 최애경 (2002)	전문 스태프적 다기능 팀비서 역할	다기능 사무행정 전문가, 사무관리자, 상사의 업무파트너, 정보관리자, Administrative Assistant, 의사소통관리자, 인사관계 관리자, 계획관리자, 홍보관리자, 촉진자, 고객관리자, 교육훈련관리자, 위기관리자, 변화매개자
Domeyer (2005)	미래전문비 서의 새로운 역할	업무흐름 조정자, 정보관리자, 재택근무 접속상황 관리자, 지식관리자, 정보통합자
IAAP (2005)	21세기 비서의 역할	경영과 기술에 관련된 역할 프로젝트관리, 컴퓨터소프트웨어 관리, 컴퓨터소프트웨어 통합적용 계획, 및 조정, 인터넷/인트라넷을 통한 커뮤니케이션 및 리서치, 컴퓨터를 이용한 문서준비, 보관 및 검색, 기존 역할보다 광범위한 범위의 업무처리

김은주 (2007)	대기업 팀비서	행정지원자(Administrative Assistant), 업무파트너 (Business Partner), 조정자(Coordinator), 정보관리자 (Information Manager), 촉진자(Facilitator), 팀원(Team Member)
김미라 (2012)	최고경영자 비서	의사소통관리자, 상사의 업무파트너, 계획관리자, 정보관 리자, 인간관계관리자, 행정관리자, 사무관리자, 이미지 관리자, 건강관리자

출처: 김성현(2013), 김미라(2012)의 연구를 연구자가 재구성함.

B. 경력개발

1. 경력개발의 개념

경력개발(career development)이란 경력(career)과 개발(development)이 합쳐진 것으로 많은 학자들에 의하여 다양한 정의가 이루어져 왔다. career는 프랑스어인 carriere(길, 행로)에서 유래된 것으로 전통적 의미에서의 경력(career)이란 전문성과 관련된 일련의 직업적 경험을 의미하였으나 현대에 이르러 모든 직업적 경험을 포함한 확장된 개념으로 이해되고 있다(백지연, 2016).

Arthur & Lawence(1989)는 시간의 흐름에 따라서 향상되어가는 통합적인 개인의 업무경험이며 이러한 경력을 통해서 개인은 타인과 조직 그리고 사회를 이해하고 경험하는 방법을 얻을 수 있다고 하였으며, Gunz(1989)는 일련의 직무를 통해서 형성된 경험으로 책임 범위, 승진, 보상 등의 객관적 경력과 자신감, 일에 대한 가치관, 만족 등 주관적 측면을 모두 포함하는 개념으로 보았다.

즉, 일반적으로 경력이란 한 개인의 일생에 걸쳐 일과 관련하여 경험하게 되는 총체적 경험이라고 정의할 수 있다(Hall, 1976; super, 1976; 유현중, 2015; 김정아, 2009; 김연경, 2012). 경력에 대한 정의를 정리하면 <표 5>와 같다.

〈표 5〉 경력에 대한 정의

학자	정의	초점
Hall(1976)	생애를 통해 일과 관련되는 다양한 경험과 활동에 대해 개인이 지각하고 인식하는 일련의 태도	일 관련 경험 주관적 태도 시간의 연속
Sears(1982)	개인이 일생동안 수행하는 일의 총체	일 관련 경험 시간의 연속
Super(1990)	경력선택 전 활동과 경력선택 후 활동	일 관련 경험 시간의 연속
Mirvis & Hall (1994)	일과 시간적 개념을 탈피하여 개인이 경험하는 모든 역동적인 직무의 이동	시간의 연속
Nile & Harris-Bowlsbey (2002)	삶의 방식으로서 사람들이 수행해야 할 삶의 다양한 역할들의 총체	시간의 연속

출처: 박은규 (2015)의 자료에서 부분 발췌.

경력개발이란 한 개인이 각 생애 단계를 지나오면서 일과 관련되어 겪게 되는 경험으로 개인적 차원에서는 자아실현을 의미하며, 조직적 차원에서는 성과향상이라는 목표를 달성하기 위한 방법으로(이수연, 박순용, 2012) 개인의 경력에 대한 요구와 조직의 목표를 조화시켜 직무만족도를 높이고 조직의 성과를 향상시키기 위한 장기적이며 계획적인 활동이라고 정의할 수 있다. 이는 개인이 계획한 경력 목표를 달성할 수 있도록 개인과 조직이 상호 노력하는 과정을 의미하는 것으로 (Hall, 1976; 전순영, 2004:재인용) 개인이 일생에 걸쳐서 자신의 일과 관련된 경험을 통해 자신의 직무 태도와 능력 그리고 성과를 향상시켜 나가는 과정이라고 정의할 수 있다(김홍국, 2000, 오지현, 최애경, 2013:재인용).

위의 정의를 종합해보면 일반적으로 경력개발이란 심리적, 사회적, 교육적, 육체적 그리고 기회적 요소들이 개인의 경력에 영향을 미치며 상호작용하는 총체적인 과정을 의미한다(백지연, 2016). 더불어 개인이 경력목표를 설정하고 이를 성취하기 위해 경력계획을 수립하여 조직의 요구와 개인의 요구가 조화를 이룰 수 있도록 개인의 경력을 개발하는 활동이라고 정의할 수 있다. 이러한 활동을 통해 개인은 자신의 능력을 최대한으로 발전시켜 조직의 경력기회에 적용시킴으로써 개인의 경력욕구를 충족시킬 수 있고, 조직차원에서는 적재적소에 개인을 배치함으로써

써 조직의 유효성을 높이는 효과를 얻을 수 있다(도윤경, 1996).

경력과 관련된 다양한 변인들에 대한 개념은 <표 6>와 같다.

<표 6> 경력관련 주요 변인의 개념

구분	경력관련 변인	개념
경력 태도	경력몰입 (career commitment)	자신의 직업 및 전문직에 대한 개인의 태도
	경력만족 (career satisfaction)	개인의 가치가 경력에 적응된 정도
	경력지향성 (career orientation)	경력에 대한 가치, 태도, 목표, 요구
	경력성숙도 (career maturity)	특정한 진로단계에서 상황의 요구에 대처하는 개인의 준비도
	경력 닻 (career anchor)	경력관련 의사결정에서 일관적으로 사용하는 특성
	경력동기 (career motivation)	자신의 경력에 대한 의사결정 및 행동과 관련하 여 기꺼이 투자하려는 의지
	경력 미결정 (career indecision)	어떤 직업을 선택할지 결정하지 못함
	경력변경의도(career withdrawal intention)	현재 직업에서 다른 직업으로 변경하고자 하는 의도
경력 이동	경력경로 (career path)	생애 전반에 걸쳐 갖게 되는 직업에서의 지위 및 역할의 연속
	경력패턴 (career pattern)	일생에 걸친 경력발達の 궤적
	경력전환 (career transition)	다른 역할을 담당하게 되면서 역할의 변화를 시도하는 행동
경력 환경	경력정체 (career plateau)	수직 직위이동이 멈추거나 책임이 증가하지 않 는 상태
	멘토링 (mentoring)	상급자가 하급자에게 제공하는 지도 및 격려와 후원 등
	경력개발지원 (career development support)	구성원의 경력개발을 위한 조직의 지원

경력 관련 개입	경력개발 (career development)	개인이 일과 관련해 직무태도, 능력, 성과를 향상시켜 나가는 것
	경력관리 (career management)	경력목표를 이루도록 지원하는 것
	경력계획 (career plan)	자신의 경력목표를 이루고자 준비하는 과정
경력	경력유효성 (career effectiveness)	자신의 경력을 평가하는 기준
결과	경력성공 (career success)	업무경험의 결과 축적된 긍정적인 심리상태와 성과

출처: 전지영(2015)의 연구 자료에 연구자가 추가함.

2. 경력개발 패러다임의 변화

전통적 의미에서의 경력개발은 개인이 조직이 입직한 후 자신의 역할을 성실히 수행하면 조직은 이에 상응하여 안정적으로 급여를 제공하고 평생고용을 보장해주는 개념이었다. 그러나 오늘날의 급격한 경영환경과 사회적 변화는 더 이상 평생고용을 보장해주지 않는 대신 ‘평생직업’ ‘고용가능성’을 중요시 하며 개인과 조직 모두에게 적응력과 유연성의 가치를 강조하고 있다. 이와 같은 패러다임의 변화는 자신의 경력을 스스로 설계하고 발전시킬 수 있도록 조직이 도와주는 구조로 변화해가고 있으며(백지연, 2016; 강인주, 2016), 이러한 경력의 개념을 프로티언 경력(protean career) 또는 무경계 경력(boundaryless career)라고 한다. Hall(1976)은 그의 저서에서 최초로 프로티언 경력이라는 용어를 사용했는데 자신의 모습을 자유롭게 변신할 수 있었던 그리스 신화의 프로테우스를 형용사화 하여 만든 용어로 이는 조직원 스스로가 지속적인 학습을 통해 개인이 원하는 바대로 자신의 경력을 만들어 가는 경력 현상을 말한다(백지연, 2016).

이와 비슷하게 전통적인 경력과 대비되는 개념으로서 무경계 경력이란(boundaryless career) 다양한 환경에서 여러 가지 역할과 경험을 가지게 되는 것으로 하나의 조직이나 직업에 얽매이지 않고 때로는 국경을 초월해가면서 자신의 경력을 발전시켜 나가는 현상을 말하며 한다(Arthur & Rousseau, 1996).

전통적인 의미에서의 경력과 프로티언 경력의 차이점을 요약하면 <표 7>과 같다.

〈표 7〉 전통적 경력 대 프로티언 경력

영역	전통적 경력	프로티언 경력
목표	승진, 급여 인상	심리적 성공
심리적 계약	고용안정성 대 헌신	고용 대 탄력성
이동	수직	수평
경력관리 책임	조직	직원개인
양상	직선형, 전문가형	나선형, 단기형
전문성	노하우(know how)	학습능력(learn how)
역량개발	공식 교육훈련에 의존	직무경험과 관계를 통한 개발

출처: 백지연(2016). 경력개발전략 이론과 실제. 〈표 7-1〉 전통적 경력 대 프로티언 경력(p.223)

이와 같은 경력개발 패러다임의 변화는 경력개발의 주체를 개인에게 초점을 맞추어 장기적인 관점에서의 노력과 지속적인 학습이 필요함을 강조하는 것이며 오늘날의 경력의 목표가 승진과 급여인상 뿐 아니라 다양한 개인의 심리적 성공을 목표로 하는 양상으로 변화하고 있으므로 개인의 삶 전체에 걸친 경력개발 과정에 대한 이해와 ‘평생직업’의 관점에서 조직 안에서 개인이 어떻게 경력개발하고 있으며 자신의 경력목표를 달성하기 위해 어떠한 노력을 하고 있는지 살펴볼 필요가 있다고 하겠다.

3. 경력개발 이론

1) 경력개발 이론

최근의 급격한 경영환경의 변화는 개인의 경력에 대하여 한 조직 내에서 단계적인 승진과 성장으로 규정했던 것에서 하나의 조직이나 국가에 국한하지 않고 직종 간 유연하게 경력을 이동하고 개발하는 양상으로 변화해 가고 있다. 또한 경력개발의 책임에 있어서도 과거 조직의 필요에 의해 조직이 주도적이었던 것에서 개인이 경력의 주체가 되어 자신의 삶에 경험을 구성해가는 경향으로 변화하고 있다(심미영, 2012). 경력개발이론은 이러한 경력에 대한 개념의 변화와 밀접하게 관련이 있다. 과거의 경력개발이론은 개인의 특성을 이루는 요소를 파악하여 조직의 특성과 최적함을 이루기 위한 경력선택연구가 중심으로 이루어졌으나 이후 한

단계 발전하여 개인과 환경과의 적합성과 경력선택에 있어서 개인과 환경과의 상호작용을 강조하며 이러한 상호작용에 영향을 미치는 상황적 변수를 고려한 연구로 발전해가고 있다. 경력개발이론은 크게 내용이론, 과정이론, 상황이론, 통합이론으로 구분하여 살펴볼 수 있으며 각각의 특징을 정리하면 <표 8>과 같다.

<표 8> 경력개발 이론

구분	특징	대표이론
내용이론	개인의 특성과 조직의 특성의 최적합을 이루는 것에 초점을 두고 경력선택을 고려한 이론	-Parsons의 적합모형(Matching Model)/ 특성요인이론(Trait and Factor Theory) -Holland의 직업선호모형 (vocational preference model) -Dawis & Lofquist의 직업적응이론 (theory of work adjustment) -Brown의 가치기반이론(value-based theory)
과정이론	경력선택을 발전적인 단계와 국면에 걸친 전개과정으로 경력을 고려한 이론	-Ginzberg의 경력발달과정이론 -Super의 생애론적 접근법(life span/life space) -Tiedeman & Miler-Tiedeman의 과정이론
상황이론 (구조이론)	경력개발을 설명하는 데 있어서 개인변수와 함께 상황변수를 고려한 이론	-Krumholz의 사회학습이론(social learning theory) -Lent et al.의 사회인지경력이론 (social cognitive career theory) -Peterson et al.의 인지정보처리이론 (cognitive information processing theory) -Vondracek의 발달상황이론 -Young et al.의 상황주의자 접근 (action-theoretic contextualist approach)
통합이론	개인의 특성과 경력의 발달의 단계, 개인의 상황적인 변수들을 모두 수렴하고 통합하여 경력개발을 고려한 이론	-Savickas의 과정과 특성의 통합모형 -Patton & McMahon의 경력개발의 시스템 이론 (System Theory)

출처: 심미영(2012). 프로티언 경력지향성과 경력성공 : 경력개발의 역할. 박사학위논문, 고려대학교, 서울, p.58.

경력개발 이론 중 직업적응이론에서의 개인은 자신이 선택한 환경과 조화(correspondence)를 유지하고 성취하기 위해 지속적으로 노력하며 개인의 욕구와 조직 환경의 요구에 대한 일치를 높여 만족(satisfaction)과 충족(satisfactoriness)의 상태를 유지하기 위해 끊임없이 적응해 나간다. 만약 만족과 충족사이의 부조화(dis correspondence)가 나타난다면 부조화의 상태를 적응하기 위해 주도적으로 행동하거나 반응적으로 자신의 요구를 조절하는 등의 노력을 하게 된다. 이 이론은 개인과 조직에 대한 상호보완적인 관계를 강조하고 경력개발에 있어 개인과 조직 모두의 중요성을 강조함으로써 타 직군보다 평균 근속기간이 5.2년으로 상대적으로 짧은 비서직 종사자의 경력개발 과정을 살펴보는 데 있어 이론적 근거가 될 것으로 기대한다.

2) 직업적응이론(theory of work adjustment)

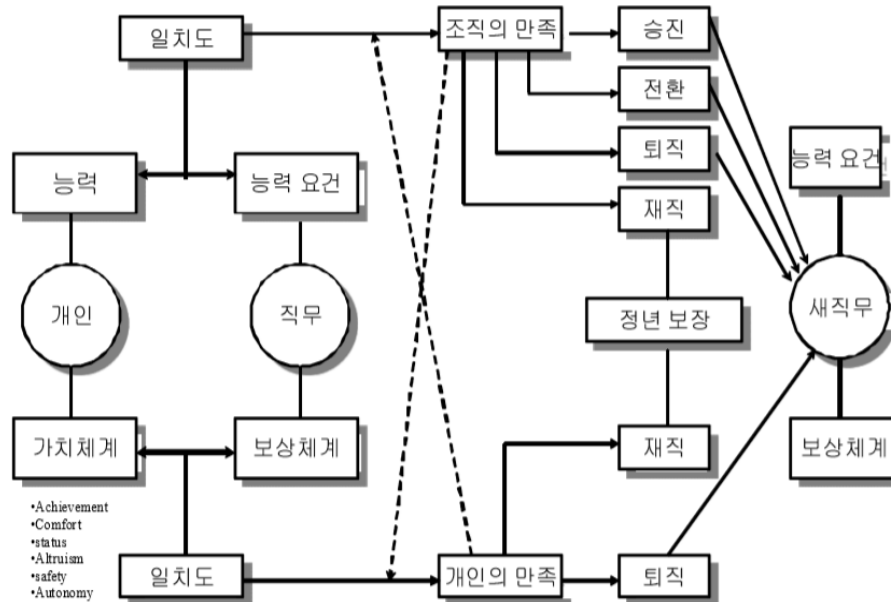
직업(work)이란 넓은 의미에서 보수나 근로시간과 상관없이 개인이 평생 동안 수행하는 일의 유형이며(백지연, 2016; Hodson and Sullivan, 2012), 좁은 의미에서의 직업이란 생계와 관련하여 반드시 보수가 지급되는 일을 의미한다. 즉, 직업이란 개인이 사회 구성원으로서의 책임을 다하고자 수행하는 사회적 가치와 생계를 유지하고자 개인의 능력을 성장시키는 개인적 가치의 이중적 의미를 지닌다(이종성, 1999; 백지연, 2016:재인용). 한편 적응(adjustment)이란 개인의 욕구와 환경의 요구조건은 시간에 따라 계속적으로 변화하는데 이러한 두 가지 요구 조건사이의 부조화가 발생되면 개인이나 환경이 스스로 요구 조건 등을 변화시켜 조화로운 상태에 이르고자 하는 행동을 하게 되는 데 이러한 과정을 적응이라고 한다(임금희, 2015; 백지연, 2016).

그러므로 직업적응(work adjustment)이란 개인과 환경 사이의 상호영향관계를 말하는 것이며 개인의 특성과 환경 유형간의 적합성은 개인의 가치와 욕구(안전의 욕구, 사회적 인정욕구 등)가 환경이 제공하는 강화요인(보수, 승진 등)에 의해 만족되는 정도에서 오는 만족(satisfaction)과 환경이 요구하는 조건(직무, 조직원으로서의 역할 등)에 개인의 기술, 지식, 태도 등이 부합되는 정도에서 오는 충족(satisfactoriness)로 구성된다.

즉, ‘개인의 만족도’란 개인의 욕구가 담당하고 있는 업무를 통해서 어느 정도 충족되었는지를 나타내는 것이며(황매향, 2011), 직업적응이란 개인이 작업환경과

조화를 이루거나 유지하기 위하여 지속적으로 노력해가는 구체적인 활동과정을 의미한다(Dawis & Lofquist, 1984; 백지연, 2016; 김효정, 2018).

직업적응이론은 특성요인이론에서 파생된 것으로 미네소타대학의 Dawis & Lofquist에 의해 1964년에 처음 발표 후 1984년 수정 보완되었으며 개인의 직업선택 이후 환경과의 적응 과정을 중요하게 보는 이론으로 개인의 특성을 규명하는 욕구와 능력을 환경에서의 요구사항과 밀접하게 관련지어 직무수행, 직무만족, 직무유지 등의 경력행동을 설명하려는 이론이다(백지연, 2016; 김효정, 2018). 그러므로 이 이론은 개인의 직업생활에 있어 만족과 충족의 가능성을 높이하고자 하는 것이 주요 논점이며 적응의 개념을 개인뿐 아니라 조직이나 기관 등 환경의 관점도 고려하여 두 주체간의 상호작용을 통한 만족과 충족의 상태를 유지하기 위해 개인-환경 적합성에 강조점을 두고 있다. 이러한 조화상태가 이루어질 때 조직은 생산성과 업무의 효율성이 높아지고 개인은 해고되지 않고 직업을 유지하게 되며(정의석, 2013; 김효정, 2018:재인용), 부조화시 개인은 조직에 만족하지 못하고 이직을 고려하며 조직은 조직원의 성과에 대하여 부정적인 판단을 내리게 된다. 일반적으로 직업적응의 결과는 조직차원에서는 고용유지와 개인차원에서는 재직기간으로 나타나는데, 이러한 조직원의 재직기간은 만족과 충족의 수준에 따라 예측할 수 있으며 개인과 환경의 적합성이 높을수록 조직원의 재직기간은 증가한다(백지연, 2016). 이와 같은 특징을 지닌 직업적응이론을 도식화하면 [그림 2]와 같다



[그림 2] 직업적응이론 예측모델

출처: 황매향 (2011). 직업적응이론의 한국 구직자에 대한 적용가능성 탐색. 진로 교육연구, 24(3), p. 4.

직업적응이론에서는 개인과 환경의 적합성을 중요시하는 만큼 개인과 조직의 부조화 시 서로 조화로운 상태를 만들기 위해 적응하게 되는데 일반적으로 만족은 유지행동을 동기화시키고, 불만족은 적응행동을 동기화 시킨다(Davis, 1996; 황매향, 2011:재인용).

이러한 적응유형은 유연성(flexibility), 주도적 행동(active), 반응적 행동(reactive), 끈기(perseverance) 라는 4가지 변인으로 구성된다. 유연성(flexibility)이란 개인의 욕구와 조직의 강화요인 간의 부조화 상태를 적응하기 위해 어떠한 조치를 취하기 이전의 개인이 감당할 수 있는 정도를 나타내는 것으로 부조화의 한계 상태를 넘어서는 순간 개인은 적응단계로 전환하게 된다. 이때 적극적으로 직업 환경의 변화(보상수준의 인상 등)를 요구하는 주도적 행동하거나 또는 자신의 요구를 낮추어 조직의 수준에 맞추려 반응적 행동을 하게 된다. 끈기란 개인과 조직의 부조화를 인지하고서도 적응하기 위해 얼마나 오래 조직에 머물 수 있는지를 의미한다. 이러한 변인들은 개인이 자신이 직업에 만족하지 못할 경우 어떤 조치를 취할

것인지를 예측할 수 있는 중요한 개념이며 개인의 가치와 능력이 조직이 요구하는 능력의 요구조건 사이의 부조화시 그 원인을 탐색하고 해결책을 제시하는데 도움을 줄 수 있다(백지연, 2016).

이러한 개인과 환경간의 적극적인 상호작용 과정에 영향을 주는 구성요인에 대한 선행연구를 정리해보면 <표 9>과 같다.

<표 9> 직업적응 구성요인

연구자	구성요인
박영준(2011)	직무만족, 직무수행능력, 대인관계, 조직적응
양인정(2010)	조직문화적응, 직무적응, 대인적응, 자기적응
이태순(2009)	업무만족도, 직무조건만족도, 대인관계, 만족도
전덕순(2007)	직무수행능력, 만족감, 대인관계(팀워크), 직무몰입, 문제 해결관계
Hershenson (1996)	개인의 목표와 직업환경 간의 상호작용, 직업성격, 직업자 질, 직업목표, 직업역할행동, 과업수행, 작업자 만족
Dawis & Lofquist(1984)	유통성, 끈기, 적극성, 반응성

출처: 임금희(2015). 재직자의 계획된 우연기술이 직업적응과 직업전환에 미치는 영향. 석사학위논문, 경기대학교, 서울, p. 11

이와 같이 직업적응이론은 ‘만족’과 충족’이라는 ‘상호기대감’ 속에서 서로 조화를 이루기 위해 개인은 자기 자신의 능력과 가치를 평가하고 조직은 직업이 요구하는 능력과 개인의 욕구를 강화시킬 수 있는 요인에 대해 탐색한다. 현대의 변화하는 경력개발 패러다임 안에서 개인과 조직은 상호 보완적인 관계에서 서로의 요구를 충족시키기 위해 끊임없이 노력하게 되며 기대수명이 늘어난 만큼 생애전반에 걸친 경력개발의 과정에서 ‘적응’이라는 관점은 매우 중요한 의미가 있다고 하겠다.

C. 경력지속의지

1. 경력지속의지의 정의 및 유사 개념

경력지속의지(career persistence motivation)란 사회적인 제약과 다중적인 역할로 인한 어려움에도 불구하고 일을 계속해 나가고자 하는 것을 말하는 것이며 (Miceli & Castelfranchi, 2000; 정명혜, 2012; 김민선, 서영석, 2016; 문재선, 이정윤, 2019), career가 국내에서 본질적인 의미는 동일하나 적용 대상의 입직 전, 후에 따라 진로 또는 경력으로 사용되고 있으므로(홍성표, 2019) 경력지속의지는 진로지속의지로도 표현된다. 이는 다양한 어려움에도 불구하고 자신의 직무에 애정을 갖고 몰입하여 지속적으로 조직 및 직무환경 그리고 개인에게서 발생하는 예기치 못한 문제들을 해결해 나가며 자신의 경력을 유지 발전시키려는 의지로 정의할 수 있다. 또한 경력지속의지와 유사개념으로 경력적응력(career adaptability), 직업적응(career adjustment), 근무지속성(work durability), 경력탄력성(career resilience)을 살펴볼 수 있다(박은규, 2015).

경력적응력(career adaptability)이란 자기 자신이 새로운 환경의 요구에 상응하여 스스로를 개발할 수 있는 능력을 의미하는 것으로, 급속히 변화하는 환경에 적응하기 위해 유연성과 새로운 정보에 대한 개방성을 갖고 도전을 수용하고자 하는 열정을 지니는 것을 말하며(진성미, 2009), 개인과 환경의 상호작용 속에서 자신과 환경을 면밀히 관찰하고 직업 및 작업환경에서 발생하는 예기치 못한 문제들을 해결해 나가는 것을 말한다(Savickas & Porfeli, 2012).

직업적응(career adjustment)이란 개인이 작업환경과 조화를 이루거나 유지하기 위하여 지속적으로 노력해가는 구체적인 활동과정을 의미한다(Dawis & Lofquist, 1984; 백지연, 2016; 김효정, 2018). 여기서 직업적응(work adjustment)과 경력적응력(career adaptability)은 개인과 환경과의 상호작용이라는 측면에서는 유사하나 직업적응은 개인과 환경의 만족과 충족의 불일치가 발생할 시 개인은 경력전환이나 퇴직을 선택할 수 있으나 경력적응성은 환경의 요구에 적응하여 주어진 환경에 대응할 수 개인의 태도와 능력에 더 강조점을 둬으로써 경력성공에 대한 예측 변수로서 좀 더 발전적인 개념으로 이해할 수 있다(박은규, 2015).

근무지속성(work durability)이란 사전적 의미에서 정채하다(retain)의 의미로 현재의 직업 그만두고 새로운 직업으로 옮기려는 의도를 멈추거나, 자신이 소속된

직장 및 맡은 직무를 오래 지속하려는 의도를 말하며 평생직업으로서의 인식을 말한다(Cowin, 2002; 정준봉, 2010:재인용).

경력탄력성(career resilience)이란 급격한 노동 환경의 변화에 따른 어려움과 역경을 이겨내고 이러한 변화를 긍정적으로 인식하여 적극적이고 능동적으로 대처함으로써 자신의 경력을 관리하고 끊임없는 학습과 노력으로 주어진 환경을 극복하는 태도와 능력을 의미한다(박은규, 2015; 홍성표, 2019).

이와 같이 경력지속의지는 다양한 개념으로 이해될 수 있으나 인공지능과 빅데이터를 기반으로 하는 제 4차 산업혁명에 따른 급격한 환경의 변화 속에서 개인의 경력관리 및 개발에 있어서 중요한 심리적 자원이라고 할 수 있다.

2. 경력지속의지에 관한 선행연구

오늘날 조직 환경의 변화는 경력에 대한 수동적인 자세에서 각 개인들이 경력개발의 주체가 되어 능동적으로 자신의 경력관리에 대해 책임감과 의지를 갖도록 요구하고 있으며 이러한 경력 패러다임의 변화는 최근의 경력관련 연구에서 찾아볼 수 있다.

교직 및 공무원직 여성 퇴직자의 생애사를 통해 경력을 지속해올 수 있었던 배경으로 직무에 대한 높은 헌신도와 천직 의식, 직업 지향적인 성향, 가족을 부양해야 하는 경제적인 상황이 도출되었으며(성미애, 옥선화, 2006), 간호사를 대상으로 한 연구에서 근무지속성을 높이기 위한 요인으로 계속학습과 직무만족을 연구하였는데 모두 정(+)의 효과를 발견함으로써 전문기관을 통한 계속교육의 기회제공의 필요성을 강조하였다(정준봉, 2010).

김원홍, 이현출, 배선희, 전선영(2012)은 2010년 제 5회 지방의회 당선 여성의원을 대상으로 계속적으로 의원경력을 축적하는 것을 ‘경력지속’으로 지칭하고 여성의원의 경력지속 및 확충을 위한 제도적 사회문화적 환경마련이 필요함을 제시하였다. 중년 기혼여성의 경력지속과정에 관한 연구에서는 수십 년간 경력을 유지하고 있는 여성들은 ‘일’을 개념을 단순히 경제적 재화를 얻는 수단을 넘어 ‘삶’ 자체로 인식하고 ‘일과 개인적 삶’의 균형을 추구하고 있으며 경력을 단절하지 않고 지속적으로 유지하기 위해 제도적 뒷받침뿐 아니라 사회인식이 필요하다는 점을 강조하였다. 또한 외국의 선행연구를 통해 일과 가정생활 병행에 따른 다중역할의 부담을 경감시켜주는 지지적인 배우자와 자신의 경력개발에 대한

조언이나 격려가 가능한 멘토 또는 역할 모델을 갖고 있으며, 종교생활이나 독서 등 일상의 스트레스를 관리할 수 있는 활동이 경력을 지속시키는 데 영향을 미치는 것임을 발견하였다(정명혜, 2012).

아나운서들의 직업만족도와 지속의도에 대한 연구에서는 직업 활동 그 자체를 목적으로 삼는 내재적 동기(intrinsic motivation)와 조직에 대한 동질감과 자부심을 느끼게 하는 조직일치감이 직업만족도와 지속의도에 중요한 영향을 미친다는 사실을 도출되었으며(황유선, 오미영, 2013), 대기업 사무직 근로자의 경력적응성에 관한 연구에서 사회적 네트워크가 직무자율성과 조직의 경력개발지원보다 상대적으로 경력적응력에 유의미한 영향을 미친다는 사실을 발견하고 개인의 경력에 대한 주도적인 태도의 중요성을 시사하였다(박은규, 2015).

또한 경력단절의 경험이 없는 고학력 여성을 대상으로 한 진로지속 동기에 대한 연구에서 자아실현과 일에 대한 만족, 가족생활지원 및 경제적 독립, 가족 및 주변의 기대, 육아와 가사에 대한 낮은 흥미, 경력단절의 두려움이 도출되었으며, 특히 회사와 가정에서의 지지 등을 포함하는 사회적 지지는 고학력의 기혼 여성들에게 자신의 경력에 대한 내재적인 동기를 높여줌으로써 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(김민선, 서영석, 2016).

이상에서 살펴본 바와 같이 경력을 지속적으로 유지하기 위해서는 조직의 제도적 지원과 함께 직무의 자율성, 사회적 인식의 변화, 평생교육의 차원에서의 지속적인 학습과 변화에 대한 적극적인 수용적 태도 등이 요구되고 있음을 알 수 있다.

D. 고경력

1. 고경력의 개념

경력이란 앞서 언급한 바와 같이 한 개인의 일생에 걸쳐 일과 관련하여 경험하게 되는 총체적 경험이며 협의의 의미에서는 특정 조직 내에서 경험한 경력경로를 말하며 광의의 의미에서는 한 분야에서 전문가가 되기까지의 조직 내 경력개발과 개인의 역량개발을 위한 주관적 경험까지 포함한다고 할 수 있다(김원홍, 이현출, 배선희, 전선영, 2012). 그러므로 ‘고경력’이라는 의미는 일과 관련하여 시간만을 의미하는 것이 아니라 어떠한 것을 꾸준히 알고자 하는 호기심과 성향을

반영하는 것으로 정신적인 영역을 포함하여 숙련되고 전문화된 것이라고 할 수 있으며(김경애, 임부연, 2016; 김정은, 2018), 동일한 직종에 오랜 기간 재직하여 업무 수행과 관련하여 최고의 숙련된 역량을 보유하고 있는 것으로 말할 수 있다(송민영 외 3명, 2018).

‘숙련’이란 산업현장에서 자신의 업무성과를 높이기 위해 필요한 능력 또는 기술을 의미하며 누적된 기간의 학습과 경험을 통해 습득되고 체득화(體得化)된 것으로 노동의 질(quality)을 나타내는 중요한 지표로 사용된다. 또한 습득된 지식 및 기술을 활용하여 문제해결을 추구하는 지적인 과정으로도 정의할 수 있다(박상철, 2017). 그러므로 ‘고경력자’는 ‘고도로 숙련된 자’라고 할 수 있으며, 자신의 업무분야에 대한 통합적이며 포괄적인 경험, 지식, 기술이 체화된 사람이며 산업현장에서 중요한 인적 자원이라고 할 수 있다(윤양배, 2015; 오성숙, 2017).

고숙련자의 일반적인 특징은 다양한 경험과 업무에 대한 전문지식을 보유하고 뛰어난 직관력으로 문제를 해결하기 때문에 주변 사람으로부터 존경과 신뢰를 받으며 오랜 기간 체득된 지식과 경험을 바탕으로 개인뿐 아니라 조직의 성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 다양한 요인을 갖춘 사람이라고 할 수 있다(오성숙, 2017; 송민영 외 3명, 2018). 숙련 수준에 따라 근로자를 구분하면 <표 10>과 같이 정리할 수 있다.

<표 10> 근로자의 숙련 수준별 구분

구분	역량 및 활동 내용
문외한(naive)	소속 분야에 아무것도 모르는 상태
초보자(novice)	소속 분야에 대해 최소한의 정보를 접해본 적이 있음
신입자(initiate)	시작 단계에서 도입 교육 정도를 받은 초보 수준
도제 (apprentice)	교육훈련을 받고, 지도하는 사람과 같이 생활하면서 일을 돕는 경우가 많음. 분야에 따라 연수기간은 상이하나, 평균 12년 정도임
숙련공 (journeyman)	일정 정도의 경험과 기량을 갖추 타인의 감독을 받지 않고 일을 하지만 작업 지시는 따라야 함 도달한 숙련 수준은 평생 지속되는 경향이 있음
전문가	특정 분야에서 많은 경험과 전문적 지식을 지님

(expert)	탁월한 기량과 성과를 보임 주변으로부터 존경과 신뢰를 받는 위치임
마스터 (master)	당대의 최고 수준의 기술자로 관련 분야의 전문가들로부터 인정을 받음 독자적인 비즈니스를 수행 특정분야의 제반 규정과 표준, 혁신 과정에 주도적으로 참여하고 후진 양성에 힘씀

출처 : 오성숙(2017). 일터에서 기업현장교사의 성장과정에 관한 연구. 박사학위 논문. 중앙대학교, p.20.

그렇기 때문에 고정력을 가진 사람에 대해 ‘전문가’라는 의미를 부여하기도 한다. ‘전문가’란 특정 분야를 연구하거나 또는 어떤 일에 종사하여 그 분야에 상당한 지식과 경험을 가진 사람을 말하며(국립국어원), 기술·예술·기타 특정 분야에 정통한 전문적인 지식과 능력이 있는 사람이라고 정의하고 있다(인터넷 백과사전 위키). 즉, 특정 분야의 일에 상당히 정통하고, 상황에 따른 올바른 판단을 내릴 수 있으며, 문제해결을 위해 필요한 기술을 갖췄다고 사회에서 여겨지는 사람을 가리킨다. 영어로는 ‘expert’라고 하며 해당분야를 직업으로 삼아 전문적으로 하는 사람을 가리킬 때는 ‘professional’라고도 한다.

그러나 특정한 분야에서 장기간의 다양한 경험을 갖고 있다는 것만으로 모두 전문가라고 할 수는 없다. 전문성이란 한 분야에서 개인이 도달할 수 있는 최적의 상태이며 훈련과 경험을 통해서 자신이 소속된 분야에서 월등한 기술과 지식을 소유하는 것을 말한다(Swanson & Holton, 2001; 백지연, 최애경, 2007:재인용).

이는 비전문가와 전문가를 구분하는 특성, 즉, 기술, 지식으로 특정 분야에서 높은 성과를 보이는 전문가의 특성을 의미하며 지식, 경험, 문제해결능력, 창의성, 직관, 통찰력 등을 구성요소로 포함한 개념이다(Ericsson & Lehenamn, 1996; 배진현, 2012:재인용). 전문성의 정의를 정리하면 <표 11>과 같다.

<표 11> 전문성에 대한 정의

연구자	정의
Harmon & King(1984)	표준을 넘어서는 수행결과를 보이는 사람들의 소유한 지식과 기술

Herling(1998)	특정 영역 및 관련 영역의 실행에서 최상의 효율성과 결과의 효과성을 보이는 개인의 행위들이 일관되게 나타나는 행위로 나열되는 행동
Swanson & Holton(2001)	한 사람이 인간행동의 특수한 영역 안에서 수행할 수 있거나 수행할 수 있다고 기대되어지는 최적의 수준
오현석 & 김정아(2007)	특정 영역에서 지식과 기술을 가지고 높은 수준의 수행을 나타내는 행동이나 잠재력

출처 : 배진현(2012)의 자료에서 부분 발췌.

또한 특정 분야에서 고경력을 지닌 사람을 ‘장인(匠人)’이라고 부르기도 한다. 장원섭(2015)은 전통기술을 전수하는 역할을 하는 전통적 의미의 장인의 넘어 일을 통해서 자신의 존재의 의의를 실현하는 사람들을 현대적 의미의 장인이라고 정의하였다. 현대적 장인이란 특정 업무에 높은 숙련도를 가지고 있음에도 불구하고 배움에 대한 열정을 가지고 새로운 지식과 기술을 익히고, 기존의 업무처리 방식을 끊임없이 개선하여 창조적으로 일하는 사람이며 이러한 장인의 행동양식을 ‘장인성’이라고 하였다. 다시 말해 ‘장인성’이란 장인에게 내면화되고 체화된 행동 습성이자 현실 그대로의 모습으로 성장에 대한 의지를 가진 지독한 학습자이자 일의 과정에서 기쁨과 보람을 느끼며 자신의 경험과 지식의 나눔을 실천하는 자라고 하였다(송민영 외 3명, 2018). 이러한 장인성은 특정분야에 대한 전문성 뿐만 아니라 직무 몰입과 헌신을 통해 일의 의미와 가치를 추구하여 일 자체로부터 즐거움을 찾는 행동양식인 것이다(장원섭, 2015).

따라서 ‘고경력’이란 배움과 성장을 위한 강한 의지와 노력으로 특정 분야에 오랜 기간 경력연수를 갖고 있으며 직무에 대한 다양한 지식과 경험을 소유하고 직관과 통찰력을 활용하여 창의적으로 문제를 해결할 수 있는 높은 업무 숙련도와 전문성을 지니는 것을 말한다. 또한 직무몰입과 헌신을 통해 자신의 일의 의미와 가치를 추구함으로써 일 자체에서 즐거움을 추구하는 장인성을 갖는 것을 의미한다고 하겠다.

2. 고경력에 관한 선행연구

고경력에 관한 선행연구를 살펴보면 과학기술자와 교사를 대상으로 한 연구에

서 다수를 찾아볼 수 있다. 고경력 과학자를 대상으로 한 연구의 경우 퇴직준비 실태와 진로전환 지원방안, 고경력 과학기술자 활용 방안 등이 중심으로 연구되었다. 2010년을 중심으로 한국경제를 이끌어왔던 베이붐 세대(1955년~1963년)의 퇴직이 본격화되기 시작하면서 국내에서 이루어지고 있는 고경력 과학기술인을 위한 프로그램에 대한 분석과 활성화 방안을 제시하고, 고령화 사회에 접어든 한국 사회에서 국가적 차원에서 고급 인적자원인 고경력 과학기술인을 적절히 활용하여 그들의 기술과 경험이 사장되지 않고 활발히 활용될 수 있도록 방안을 제시하는 연구가 중심으로 이루어지고 있다(최승훈외, 2014; 김현수, 2014; 허아랑, 김근세, 2013).

반면 교사를 대상으로 한 연구에서는 보육교사, 유아교사, 초등교사, 중·고등 교사 등으로 직무와 소속 중심으로 전문성 향상 및 갈등에 관한 연구가 중심으로 이루어지고 있다. 특히 보육교사와 유아교사를 대상으로 한 고경력 교사의 연구에서는 교사의 높은 경력이 이직과 퇴직으로 연결되는 현실적 어려움에 대한 원인 분석과 전문직으로서 근무의 안정성을 높이기 위한 해결방안에 대한 연구가 이루어지고 있다(박소영, 2009; 김경애, 임부연, 2016; 김양은, 2017; 김정은, 2018).

또한 초, 중·고등 고경력 교사를 대상으로 연구에서는 고경력 교사들의 삶에 대한 폭넓은 이해를 위한 생애사 연구와 교육 현장에서 느끼는 포괄적 갈등 원인(내적&외적)과 유형을 파악하여 고경력 교사들이 현실적인 괴리감에서 느끼는 갈등을 극복하고 전문가로서 자긍심을 갖고 자신의 직업에 끝까지 전념할 수 있도록 어떠한 노력과 지원이 필요한 지에 대한 연구가 이루어지고 있다(김희연, 김은숙, 2013; 김묘선, 2016; 하명숙, 2018).

그 외 간호사에 관한 연구에서는 신규간호사에 비해 경력이 높은 간호사의 경우 순수 간호업무 외 행정적인 업무와 책임이 따르는 중요한 의사결정 관한 업무 증가로 인한 직무스트레스가 높으며 높은 경력에 비해 낮은 내적, 외적 보상 및 경력정체 등 평생 간호사로서의 경력을 유지하지 못하게 하는 원인 규정에 대한 연구가 이루어지고 있으며(정준봉, 2010; 정하운, 윤선희, 2013; 권혜진, 김윤정, 이경숙, 2014; 신초롱, 2018), 평균 24년의 직무경험을 가진 고경력 간호사 36명에 대한 사회적 책임에 대한 인식 연구에서 그들의 전문 지식과 공적 봉사의 개념이 직업정체성의 필수 요소로 받아들여지고 있음을 알 수 있다(Riley & Beal, 2010). 또한 나이가 많고 경험이 많은 간호사들을 부채가 아닌 자산으로 볼 필요가 있으며 그들이 평생 동안 병상에서 습득한 풍부하고도 박식한 지식을 제공함으로써

환자와 동료들에게 돌아갈 혜택을 위해서라도 고경력 간호사들이 더 오래 근속할 수 있도록 그들의 요구를 탐구하는 연구가 이루어지고 있다(Kirgan & Golembeski, 2010).

Peterson과 Spiker(2005)는 저숙련 근로자에 비해 고숙련 근로자가 기업에서 우수한 인적 자본인 이유에 대해 심리적 자본(psychological capital), 지적 자본(intellectual capital), 정서적 자본(emotional capital), 사회적 자본(social capital)으로 나누어 설명하고 이러한 네 가지의 자본이 조직 내 긍정적인 가치로 활용되어 생산성을 높이고 이직률을 낮추며, 조직의 문화와 가치 등을 생산하여 충성도를 높일 수 있다고 하였다. 그러므로 선진국에서는 다양한 제도적 지원을 통해 고숙련 근로자를 조직에 더 오래 근속할 수 있도록 노력을 하고 있으며, 국내에서도 기업의 경쟁우위를 확보하기 위한 핵심 자원인 인적자원의 관리 차원에서 근로자의 숙련에 영향을 미치는 요인에 대한 연구가 이루어지고 있다(윤양배, 2015; 박상철, 2017; 오성숙, 2017).

일반적으로 고경력자에 대한 정의는 각 집단별로 상이하였는데 교사직의 경우 정년이 보장된 초·중등교사의 경우 교사로서의 능력이나 발달이 절정의 시기를 거친 교육경력 25년 이상의 교사를 고경력 교사로 정의하였으나(김묘선, 2016), 보육교사 또는 유아교사의 경우는 10년 이상을 한정하고 하고 있다(박소영, 2009; 김희연, 김은숙, 2013; 김양은, 2017; 김경은, 2018). 또한 경력 간호사를 대상으로 한 연구에서는 입사 후 7년의 경향이 있는 자를 숙련단계로 구분하였고(신초롱, 2018), 환대산업(Hospitality Industry) 종사원을 대상으로 한 연구에서는 7년 이상 경력자를 고경력자로 정의하였다(서운원, 2008). 일반적으로 사무직 근로자를 대상으로 한 연구에서는 근무연수가 높은 직원들을 경력직 근로자로 정의하고 조직의 경력개발지원제도, 개인의 경력에 대한 태도적 변인 등을 대상으로 한 다양한 연구가 활발하게 이루어지고 있다.

이상에서 살펴본 바와 같이 몇몇의 특정 분야를 제외하고는 고경력자를 대상으로 한 연구는 아직 미비한 현실이다. 우리나라의 경우 경력개발에 대한 패러다임의 변화로 경력개발의 주체가 조직에서 개인으로 빠르게 변화해가고 있으며, 의료기술의 발달로 인하여 이미 고령화 사회로 접어들었다(허아랑, 김근세, 2013). 따라서 개인의 삶 전체에 걸친 경력개발 과정에 대한 이해와 고경력자를 대상으로 한 연구는 개인 뿐 아니라 조직의 성과향상을 위한 인적자원개발 차원과 국가적 인적자원 관리차원에서도 의미 있는 일이라고 하겠다.

3. 비서직의 경력에 관한 선행연구

1) 비서직의 경력관리에 관한 선행연구

비서직의 경력개발에 대한 연구는 1990년대 중반이후부터 활발하게 이루어지기 시작했다(이유진, 윤지영, 박윤희, 2012; 김현희, 2007; 유현중, 2005). 비서직의 경력과 관련한 초기 연구를 살펴보면 비서직 경력개발모형의 개발(조계숙, 1993; 이주원, 1995)과 전문비서의 교육훈련과 경력성공 지각수준에 관한 연구(도운경, 1996), 경력관련 변수들의 영향관계를 규명한 연구(조영숙, 1999, 최윤아, 2000) 그리고 비서의 경력개발 현상으로서의 퇴직태도(채수경, 1999)가 연구되어졌다. 2000년대 이후 경력관련 연구는 보다 다양한 경력관련 변수를 다루어 왔는데 특히 ‘경력몰입’ ‘경력만족’ 등과 같은 경력태도와 관련된 주제와 ‘이직의도’ ‘경력전환’ 과 같은 경력이동과 관련된 주제 그리고 조직차원에서 경력지원제도와 주관적 경력성공에 대한 영향변수에 대한 연구가 이루어져 왔다. 이는 비서직 종사자들이 경력개발의 주체자로서 개인의 관점에서 주도적으로 자신의 경력관리에 관심을 두고 ‘평생직장’ 과 ‘조직몰입’ 에서 ‘평생직업’ 과 ‘경력몰입’ 의 차원으로 경력에 대한 인식이 변화해 가고 있으며(유현중, 2005), 자신의 경력관리를 위하여 보다 적극적인 노력을 하고 있음을 알 수 있는 결과이다. 비서직의 경력과 관련된 선행연구를 요약하면 <표 12>과 같다.

<표 12> 비서직의 경력과 관련된 선행연구

연구 주제	연구자	연구방법 및 변수	연구결과
경력 단계별 경력 개발	조계숙 (1993)	전직 비서의 전공, 근속년수, 기업종류, 수행업무내용, 직급, 승진 체계, 장단점에 관한 설문 및 면접, 현장조사	비서의 경력경로에 따른 단계별 직무개발을 통해 전문직 여성인력의 활용방안 제시
	이주원 (1995)	경력개발 이론 및 기업인력개발 자료의 내용분석	비서의 경력단계별 경력과정 및 경력개발시스템을 통해 비서직 경력개발모형제시
경력 성공	도운경 (1996)	직무만족, 생활만족, 성공에 대한 자기평가, 자부심, 예산집행권한, 직업일체감, 문제해결능력, 직무	전문직 여성비서의 교육훈련경험이 있는 경우 경력성공지각수준이 높게 나타남.

		선행연구, 동료의 평가, 발전기회, 소득수준 만족으로 경력성공을 측정 한 실증연구	
경력 관련 변수	조영숙 (1999)	승진, 근속년수, 이직경험의 경력 관련 변수가 조직몰입에, 정서적 몰입, 근속몰입, 규범적 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향에 관한 실증연구	비서의 경력관련변수 중 승진 기회는 조직몰입에 긍정적 영향, 조직몰입(정서적몰입)은 이직의도에 부정적 영향을 미침.
	최윤아 (2000)	개인적 특성(통제위치, 성장욕구 강도)과 상황적 특성(직무동기유발 잠재력, 역할보호성, 역할갈등)이 경력몰입(직무만족, 경력변화 인지)에 미치는 영향에 관한 실증연구	비서직의 경력몰입 선행요인 중 직무동기 유발잠재력과 역할보호성은 경력몰입에 정(+), 경력변화인지에는 부(-)의 상관관계 나타냄.
	유현중 (2005)	금융계 비서직종사자를 대상으로 일대일대 심층면담과 포커스 그룹 인터뷰를 통해 이들의 역량개발과 경력관리과정 그리고 경력 전략방안에 대한 실증연구	금융계비서의 경력역량은 회계 및 재무지식, 인간관계관리능력, 열정과 열의로 요약됨.
	김현희 (2007)	비서직종사자가 인사담당자로 경력을 전환한 사례를 통해 비서직에서의 어떠한 경험과 역량이 경력전환에 작용했는지에 관한 실증연구	경력전환이 일어난 구체적 시기와 이유와 동기를 파악하고 비서역량 및 업무와 인사담당자의 업무를 비교하여 두 직무의 공통점과 차이점을 비교분석함.
	이수연 박순용 (2012)	비서들이 경력전환을 시도하는 동기요인, 경력전환을 시도하기 전과 후에 겪는 어려움에 대한 실증연구	비서직 종사자의 경력전환에 대한 인사담당자와 CEO의 견해까지 조사하여 비서직종사자들의 경력전환의 필요성과 조직의 관점에서 보다 효과적인 경력전환 전략수립에 대한 제안을 함.
	유은혜 김명옥 (2015)	비서직종사자의 일과 생활의 균형(WLB)이 정서적 몰입, 직무몰입 및 주관적 경력성공에 미치는 영향에 대한 연구	일-성장 균형에서만 뚜렷한 정서적 몰입, 직무몰입과 주관적 경력성공(경력만족, 고용가능성)에 유의한 정(+의 영향을

			미침.
김수정 백지연 (2016)	경력전환에 대한 만족도와 만족 요인을 규명하여 비서직으로의 경력전환에 대한 이해를 도모하 기 위한 실증연구		비서직으로의 경력전환의 결정 적 계기는 조직의 차출, 경력 전환 후 어려움은상사와의 관 계가 가장 큰 요인이었음. 비 서직으로의 경력전환에 매우 만족하나 경력전환과정에서의 비서교육의 필요성을 언급함.
송민영 원윤정 장원섭 백지연 (2018)	15년 이상의 고경력의 숙련된 비 서들의 특성을 통해 현대적 장인 성의 개념적 틀에 입각하여 비서 직에 대한 전문성을 정립하기 위 한 실증연구		우연한 시작으로 비서직에 입 직하였고 자발적이고 지속적인 학습의 과정을 통해 업무를 확 장하고 보람을 느꼈으며 경력 정체 등 경력유지의 어려움을 느끼고 있으나 후속비서직을 위한 강력한 나눔과 배움의 의 지가 있음.

출처: 유현중(2005), 김수정, 백지연(2016), 송민영 외 3명(2018)의 연구를 참고
로 연구자가 편집하여 작성함.

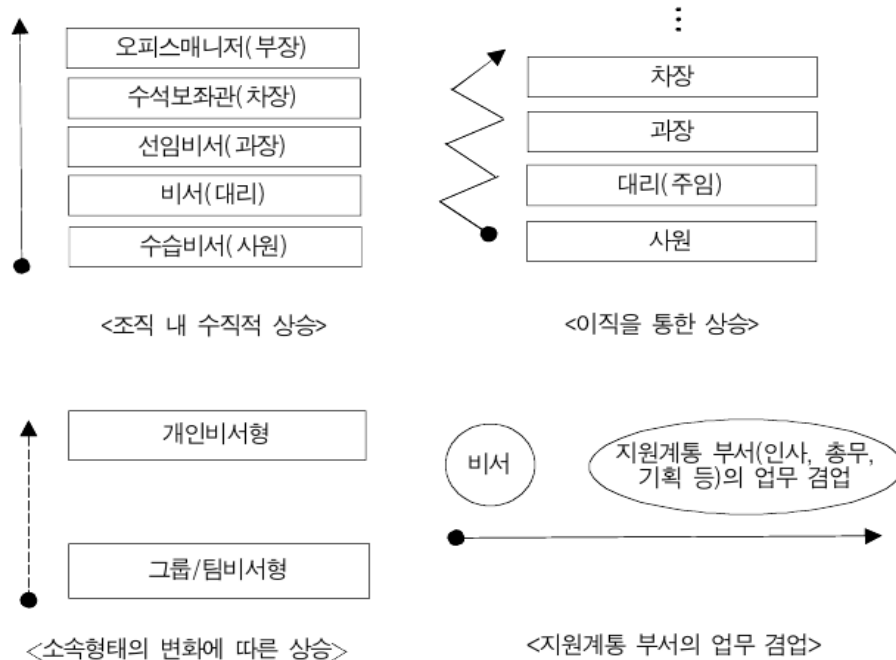
2) 비서직의 경력경로 및 고(경력)비서에 관한 선행연구

비서직의 경력발달의 과정은 경력경로를 통해 알 수 있으며 경력에 따라 수습
비서(junior secretary), 비서(secretary), 선임비서(senior secretary), 수석보좌관
(executive assistant), 오피스 매니저(office manager)의 5단계로 나눌 수 있다. 1단
계 수습비서는 입사 후 6개월까지에 해당하며 내방객응대, 사무환경 관리 및 문서
의 수·발신 등 비서직무의 기초를 익히는 단계로 내·외부 고객과 상사를 연결
하는 중재자의 역할을 하는 단계이다. 2단계 비서는 수습단계를 거친 후 선임비서
가 되기 전 단계로 2년 정도의 경력을 가지며 수습비서의 업무 외 일정관리, 출장
업무 등 전문적 업무수행에 필요한 지식과 기술을 습득하는 단계이다. 3단계인 선
임비서는 4년의 근무경력을 가지며 수석보좌관이 되기 전 단계로 정형화된 업무
뿐만 아니라 상사의 의중을 파악하여 구체적인 지시 없이도 업무처리가 가능하며
아래 직급의 비서에 대한 업무 조언 등 관리적 업무가 가능한 단계이다. 4단계인
수석보좌관은 전문비서로서 10년 미만 정도의 경력을 가지며 상사를 대리하여 효

올적으로 문제를 처리하는 능력과 상사의 내·외부 고객의 활동 범위를 파악하여 적절한 업무수행을 할 수 있는 능력, 회사 경영 전반을 이해하고 상사에게 필요한 정보를 수집하여 제공할 수 있는 창의적인 능력이 요구되는 단계이다.

비서직의 최종 경력단계인 오피스 매니저는 최소 10년 이상의 경력을 소유하며 인사, 총무, 회계 등 회사 경영과 관련된 전문지식과 숙련된 사무 능력을 가지며 고도의 커뮤니케이션 능력을 갖추어 조직 전체의 흐름을 파악하고 상황판단을 할 수 있는 능력이 요구되는 단계이다. 더불어 국제화된 경영 환경에 발맞춰 타문화에 대한 이해와 지식, 능숙한 외국어 능력이 요구되며 기술발전에 따른 IT기술 활용능력이 요구되는 단계이다(조계숙, 최애경, 2011; 김연정, 2012; 오지현, 이영민, 2015).

비서직 종사자의 경력발달 과정은 수습비서에서 오피스매니저에 이르기까지 조직 내에서 비서직으로 계속 근무하면서 순차적으로 직급이 상승하는 수직적 이동을 하거나, 다른 조직으로의 이직을 통해 사원에서 대리, 과장, 차장 등의 직급으로 성장해가는 경우가 있다. 또한 조직의 그룹 또는 팀비서에 소속되어 직무를 수행하다가 업무능력을 인정받아 특정 상사의 전문비서로서 경력을 개발시키는 경우가 있으며 일정기간 비서 직무 수행 후 조직의 직무순환제도를 통해 다른 직무로 근무영역을 확대해 가는 경우도 있다(김연정, 2102; 오지현, 최애경 2013).



[그림 3] 비서의 경력발달 모형

출처 : 김연정(2012). 기업 중견비서의 이직 경험 및 전환학습 과정에 관한 현상학적 연구. 박사학위 논문, 서울대학교, 서울, p.28.

몇몇의 기업에서는 비서직의 발달 단계별 경력경로를 경력사다리로 활용하고 있는 하나 비서직의 특수성을 고려하지 않은 채 일반직에 적용되는 직급을 사용하거나 특정 직급이상의 승진을 제한시키기도 하며, 조직의 업무특성에 따라 직급을 사용하지 않는 등 소속 기업의 성격에 따라 다양하게 적용되고 있음을 알 수 있다. 또한 비서의 경력사다리 제도를 운영하고 있는 기업이 전체 기업의 45.8%에 지나지 않는다는 점에서 알 수 있듯이 비서직 종사자들을 위한 경력개발에 대한 조직의 이해가 부족한 실정이다(김연정, 2012). 이러한 결과로 인한 경력개발 프로그램의 부재와 승진체계의 불확실성은 전문비서로서 오랜 경력과 업무능력을 유지하고 발전시키고자 하는 열의를 저하시킴으로써 장기적으로 경력개발을 포기하게 하여 경력전환과 이직을 초래하게 하였다.

이러한 현실적 상황으로 인하여 그 동안 고경력 비서를 대상으로 한 연구는 거의 이루어지지 않았으며 몇몇의 연구에서 경력에 따라 결과를 분석한 자료를 통

해 찾아볼 수 있다. 송민영 외 3명(2018)은 처음으로 15년 이상 비서직 경력을 유지하고 있는 비서직 종사자를 고경력 비서로 정의하고 고경력의 숙련된 비서들의 공통된 특성을 현대적 장인성의 개념적 틀에 입각하여 분석함으로써 비서직에 대한 전문성을 정립하기 위한 실증적인 연구를 실시하였으며, 김연정(2012)는 상사의 구체적인 지시가 없어도 주체적으로 업무처리가 가능하고 정보수집 및 보고서 작성이 가능한 창의적인 업무 능력을 가진 경력 7년 이상인 비서직 종사자를 중견비서로 정의하고 기업의 중견비서가 경험한 이직의 의미와 이직 과정에서 이들이 경험한 전환학습이 어떻게 나타나고 있는지 탐구하였다.

비서직에 적합한 경력개발프로그램 개발을 위한 요구분석 연구에서 10년 이상의 경력을 가진 비서직 종사자의 경우 경력진단 및 경력계획 기법에 대한 요구가 높았으며 경력개발에 대한 정보공유 등 조직과 관리자의 협조적인 분위기에 대한 요구가 높다는 결과가 도출되었으며(김정아, 2009), 심층인터뷰를 통한 각 연령대별 현직 비서들의 퇴직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 탐구에서 10년 이상의 비서 근무연수를 유지하고 있는 40대의 비서직 종사자의 경우 상사와의 역할에 대한 인식차이, 업무의 단조로움, 경력사다리 제도에 대한 불만, 일과 가정의 양립이 어려운 근무환경 등이 퇴직의도에 영향을 미치는 요인으로 도출되었다(오지현, 이영민, 2015).

또한 같은 조직에서 최소 6년 이상의 근무경력을 갖고 있는 비서직 종사자의 조직 내 경력 경력개발 경험에 대한 연구결과 비서직 종사자들은 다양한 형태의 경력경로를 경험했으며 비서직무 수행 중 개발된 역량이 자신의 업무영역 넓히는데 도움이 되는 것으로 밝혀졌다(오지현, 최애경, 2013). 비서직 종사자의 인구통계학적 특징(나이, 학력)과 일반적인 특성(비서경력, 직위, 소속기업형태, 비서형태)에 따른 과업갈등과 관계갈등의 차이를 비교 분석한 연구에서 7년 이상의 비서경력을 지닌 비서직 종사자의 경우 관계갈등이 가장 높았으며 이는 비서경력에 높아짐에 따라 자연스럽게 조율되는 현상은 아니라는 점이 확인되었다(이열리미, 조계숙, 2013).

이상에서 살펴본 바와 같이 비서직 종사자들을 대상으로 한 경력개발 관련 연구는 10년 미만의 경력연수를 지닌 비서나 중견 비서를 대상으로 이루어져왔으며 고경력을 지닌 비서직종사자를 대상으로 한 연구는 미비하였음을 알 수 있다. 또한 경력관련 연구가 다수 이루어지고 있으나 경력몰입을 저해하는 요인분석 중심으로 되어 있어 오랜 기간 비서직을 유지하고 있는 비서직종사자들을 통해 경력

을 유지하게 하는 동기와 조직 내에서 어떻게 자신의 경력을 개발하고 관리하고
있는지에 대한 실증적인 연구가 필요하다고 하겠다.

Ⅲ. 연구방법

본 연구는 비서직 경력 15년 이상의 숙련된 비서직 종사자를 대상으로 비서직 입문에서부터 현재의 고경력에 이르기까지의 경력개발과정과 경력지속의 요인, 마지막으로 비서직 경력을 지속하기 위해 어떠한 노력을 하고 있는지 탐색하는 것을 목적으로 한다. 이를 위하여 1:1 심층인터뷰를 통한 질적 연구를 수행하였다. 질적연구방법은 연구참여자들이 경험하는 다양하고 복잡한 내면의 현상에 대한 깊이 있는 이해와 주관적인 해석이 가능하며, 이는 고경력을 지니기까지의 다양한 경험의 의미와 비서직 종사자의 경력개발에 관한 연구에서 도출된 경력유지의 어려움에 불구하고 고경력을 유지할 수 있었던 요인에 대한 깊이 있는 탐구와 기술이 가능하기 때문이다(오지현, 이영민, 2015; 강예린, 최애경, 2019).

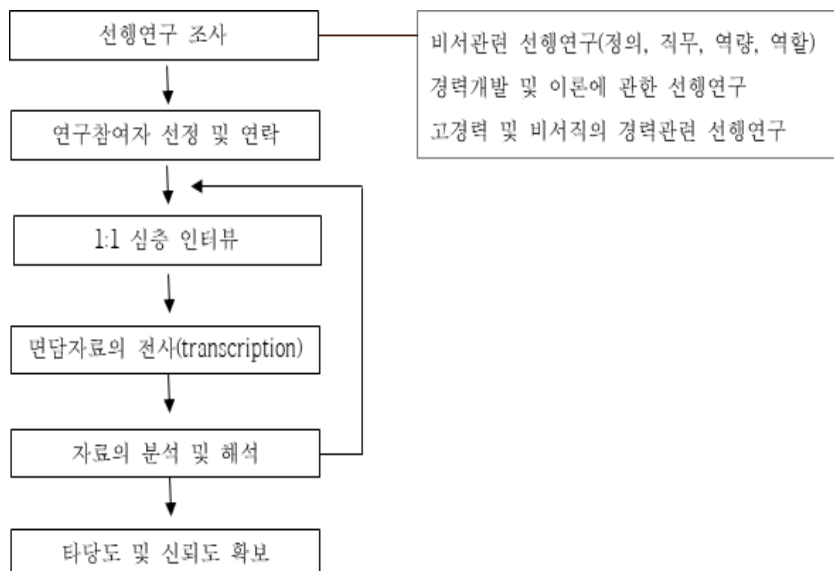
A. 연구방법 및 절차

본 연구는 고경력 비서직 종사자의 경력개발과 경력지속 요인을 탐구하기 위해 질적연구방법 중 하나인 현상학적 연구(phenomenological research)를 실시하였다. 현상학적 연구는 특정한 개념이나 현상을 경험한 여러 개인들의 체험적 의미를 기술하는 것을 말하며 연구에 참여한 모든 사람들이 경험한 현상에 대한 공통점을 기술하는데 목적을 둔다(오지현, 최애경, 2013; 김연정, 2103). 즉, 개인들이 ‘무엇’을 ‘어떻게’ 경험하였는지를 통합하여 개인들의 경험의 ‘본질’을 연구하는 것을 말한다. 이러한 목적을 달성하기 위해 주로 심층인터뷰가 사용되며 1:1의 밀도 있는 인터뷰를 통해 이를 종합하고 분석할 수 있다.

본 연구의 목적을 달성하기 위해 첫 번째 단계로 선행연구를 고찰하였다. 비서직에 관한 깊이 있는 이해를 위해 비서의 정의와 직무, 역량과 역할에 관한 다수의 선행연구를 고찰하였고, 경력개발 이론 및 경력지속의지에 관한 선행연구를 고찰함으로써 경력개발에 대한 이해와 개인과 환경과의 상호작용 속에서 어떻게 자신의 경력을 유지하며 경력지속을 하고 있는지 파악할 수 있었다. 마지막으로 고경력 과 비서직의 경력에 관한 선행연구를 고찰함으로써 실질적으로 어떻게 비서직 종사자의 경력개발이 이루어져 왔으며 그 과정에서 겪는 어려움에 대한 이해를

할 수 있었다. 두 번째 단계로 연구문제와 관련하여 자신의 경험을 잘 표현할 수 있는 경력 15년 이상의 비서직 종사자 10명을 선정하여 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰를 진행하기 전 다양한 연구참여자를 대상으로 한 선행연구의 질문지를 참고하여 파일럿 질문지를 작성하고 예비 인터뷰를 실시한 후 비서학 분야에서 연구를 하고 있거나 오랜 비서경력을 갖고 내용전문가에게 감수를 받음으로써 상황을 구체적으로 묘사할 수 있는 질문으로 재구성하여 인터뷰를 실시하였다. 세 번째 단계로 2019년 2월부터 5월까지 연구참여자가 편하게 이야기를 할 수 있는 장소와 시간을 정해 1시간 30내외로 심층 인터뷰를 실시하였으며 네 번째 단계로 녹취된 내용을 여러 번 반복하여 듣고 진술에 대한 생생한 느낌이 사라지기 전에 전사하였다. 전사된 면담자료는 연구참여자에게 메일로 보내 확인시켜 줌으로써 진술내용의 진위여부를 확인하였고 여러 차례 반복하여 읽고도 이해가 되지 않거나 추가적인 질문이 발생할 경우 연구참여자에게 메일이나 전화하여 질문하여 확인하였다. 다섯 번째 단계로 전사된 자료는 Creswell(2005)의 자료 분석 및 해석의 절차를 반영하여 진행하였으며 마지막으로 타당도와 신뢰도를 확보하기 위해 Creswell(2005)이 제시하는 8가지 전략 중 3단계의 방법을 수행하였다.

본 연구의 절차를 정리하면 [그림 4]와 같다.



[그림 4] 연구절차

B. 연구참여자의 선정

연구참여자는 연구 대상이 되는 경험에 대해 자신의 경험을 생생하고도 적절한 표현으로 올바르게 차분하게 표현할 수 있어야 한다. 또한 연구 대상이 되는 경험에 대해 스스로 관심을 갖고, 자신의 풍부한 경험을 기꺼이 공유해 줄 수 있어야 하므로 연구참여자의 선정은 무엇보다 중요하다(조홍식 외, 2010). 따라서 본 연구의 주제인 고경력 비서직 종사자의 경력개발과 경력지속 요인을 탐구하기 위해 비서직 경력 15년 이상의 숙련된 비서직 종사자를 선정하여 인터뷰를 진행할 계획이나 비서직의 평균 근속년수가 5.2년임을 고려할 때 현실적으로 15년 이상의 고경력자를 찾기가 쉽지 않을 것으로 판단되었다. 따라서 개인적으로 친분이 있는 지인들에게 소개를 부탁하거나 기존의 비서직의 경력관련 선행연구를 진행한 연구자에게 메일을 보내 고경력 비서의 소개를 요청하였고, 현업에서 업무적으로 알게 된 비서들에게 메일을 보내어 본 연구의 취지를 설명하고 연구 참여자를 확보하는 눈덩이표집방법(snowball sampling)을 사용하였다.

2019년 2월부터 5월까지 비서학 분야에서 연구를 진행하고 있는 지인들과 개인적인 친분이 있는 지인들에게 연구의 목적을 구두 또는 메일을 통해 설명하고 총 14명을 소개받아 메일을 통해 연구자에 대한 간략한 개인 소개를 하고 정중하게 인터뷰 요청을 하였다. 그 중 4명은 개인적인 이유로 거절의사를 전달했으며 나머지 10명은 도움이 되고 싶다는 의사를 보내와 인터뷰 수락에 대한 감사 메일과 전화 통화를 통해 연구참여자가 편하게 이야기를 할 수 있는 시간과 장소를 정하여 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰 날짜가 정해지면 연구참여자의 이해를 돕기 위하여 약속 날짜 최소 1~2일전에 파일럿 테스트를 통해 재구성된 질문지를 메일로 보내어 어떤 이야기를 나누게 될 지 안내하고 상황에 따라 자연스럽게 질문의 내용이 수정되거나 추가될 수 있음을 알려주었다.

연구참여자들의 평균 연령은 44.5세, 평균 비서경력은 19.4년이었으며, 상사의 이직 시 함께 회사를 옮겨 근무한 경우를 제외한 평균 이직 횟수는 3.3회로 나타났다. 또한 비서학 전공자와 비전공자의 비율은 4:6으로 비전공자가 더 많았음을 알 수 있다. 연구참여자의 특성은 <표 13>과 같다.

〈표 13〉 연구참여자의 특성

no.	성명 (가명)	나이	전공 /최종 학력	결혼 여부 (자녀수)	비서 경력	이직 회수	근무 형태 /직급	상사 직위	주요 경력
1	최인사	54세	영어영문 /대학교	기혼 (2)	20년	7회	개인 비서 /수석 비서	대표 이사	외국계 대기업(금융업)-> 외국계 대기업(제조업)-> 외국계 대기업(금융업)
2	나능력	49세	비서학 /대학원	기혼 (2)	25년	5회	개인 비서 /차장	은행장	국내 대기업(정보통신업)-> 외국계 대기업(금융업)-> 외국계 대기업(금융업)
3	이끈기	46세	관광영어 /전문대	기혼	25년	7회*	개인 비서 /과장	회장	국내 대기업 그룹사(건설업)-> 국내 중견기업(건설업)-> 개인 회사(건설업)
4	박누림	45세	비서학 /대학원	미혼	20년	1회	개인 비서 /부장	회장	국내 중소기업(제조업)
5	한대표	44세	사진학 저널리즘 /대학교	미혼	19년	2회	개인 비서 /대표 이사	회장	국내 중소기업(부동산시행사)-> 외국계 중소기업(부동산개발& 시행)
6	정맑음	43세	세무회계 /전문대	기혼 (2)	19년	0회	개인 비서 /대리	회장	국내 중소기업(금융업)
7	김열정	40세	비서학 /대학원	기혼 (1)	18년	4회	개인 비서 /차장	대표 이사	국내 중소기업(운송업)-> 국내 대기업(식품제조업)-> 국내 중견기업 (제조업)-> 국내 중소기업(제조&유통업)
8	민슬기	41세	비서학 /대학교	기혼	16년	2회	개인 비서 /차장	회장	국내 중소기업(통신업)-> 국내 중소기업(교육업)-> 국내 중견기업(운송업)
9	권책임	42세	정보통신 /대학원	기혼	16년	1회*	개인 비서 /과장	이사장	국내 대기업(교육업)-> 국내 재단법인(사회복지업)
10	장독심	41세	호텔경영 /전문대	기혼 (1)	16년	0회	개인 비서 /대리	회장	국내 중소기업(호텔업)

* 상사 이직 시 함께 회사를 옮겨 근무함

C. 자료수집 및 질문지 구성

연구 참여자와의 심층인터뷰는 1:1의 자유로운 대화 형식으로 진행되었으며 자연스럽게 자신의 경험에 대해 표현할 수 있도록 유대감(rapport)을 형성하기 위하여 본격적인 인터뷰에 앞서 연구자가 고경력을 유지하면서 경험한 에피소드와 어려움들에 대해 이야기를 나누면서 공감대를 형성하였다.

유대감이 형성되면 다시 한 번 연구참여자에게 연구의 취지 및 목적에 대해 설명하고 본 인터뷰는 연구 목적 이외에는 절대 사용되지 않으며 개인정보 보호를 위해 가명으로 사용된다는 설명과 함께 녹취에 대한 동의서에 싸인 받은 후 스마트폰 녹음기를 켜고 1시간 30분 내외로 인터뷰를 진행하였다. 질문지는 비서직뿐만 아니라 다양한 직종의 종사자를 대상으로 경력지속 요인과 이직의도 극복에 관한 질적 연구에서 사용된 질문지와 비서직의 경력개발에 관한 선행연구에서 사용된 질문지를 검토하여 예비 질문지를 작성하였다.

본격적인 인터뷰에 앞서 13년의 비서직 경력을 유지하면서 비서학 관련 석사과정을 병행하고 있는 비서직 종사자에게 1시간 30분 내외로 파일럿 테스트를 진행한 후 내용전문가와 함께 질문지를 수정하고 연구문제를 구체적으로 묘사할 수 있도록 정교하게 질문지의 재구성하였다. 인터뷰는 상황을 자연스럽게 묘사할 수 있도록 반구조화(semi-structured)된 개방형 인터뷰(open-ended interview)형식으로 진행하였으며 인터뷰 도중 추가적으로 질문이 필요할 경우 또는 인터뷰 과정에서 전해지는 느낌이나 연구참여자의 표정을 체크할 필요가 있을 경우 메모하면서 진행하였다. 질문지의 구체적인 구성은 <표 14>과 같다.

<표 14> 질문지 구성

구분	대표질문
경력 개발 과정	<ul style="list-style-type: none"> · 비서로 일을 시작한 계기와 지금까지의 경력개발과정을 이야기해 주십시오. · 현재의 직위에 이르기까지 경력 단계별 담당했던 업무는 무엇이었습니까? · 담당 업무를 좀 더 효율적으로 수행하기 위해 경력개발 과정에서 받은 교육/훈련에 대해 말씀해주십시오.
경력 지속 의지	<ul style="list-style-type: none"> · 경력을 지속해오면서 겪은 어려운 점들은 어떤 것이 있으셨나요? · 경력 지속의 어려움을 극복하기 위한 본인의 노력이나 행동은 무엇이 있었는지 구체적으로 말씀해 주십시오.

	<ul style="list-style-type: none"> · 경력전환을 하지 않고 경력지속을 결정하는데 영향을 준 요인들은 무엇이라고 생각하는지 구체적으로 말씀해 주십시오.
경력 지속 노력	<ul style="list-style-type: none"> · 고경력을 지니며 성장하기까지 당신에게 있어 “비서직”은 어떤 의미가 있습니까? · 고경력 비서로서 느끼는 현재의 고민은 무엇입니까? · 경력지속을 위하여 당신은 어떠한 노력을 하고 있습니까?

D. 분석방법

질적 연구는 인터뷰의 내용 자체가 하나의 자료가 되며 양적연구와 같이 획일화/표준화된 분석을 진행하기 어려우므로 연구자가 1:1 심층 인터뷰 과정에서 수집한 자료를 지속적으로 반복하여 읽고 정리하여 분석해야 한다(이수연, 박순용, 2012; 김수정, 백지연, 2016). 따라서 연구자는 인터뷰 후 녹음된 내용을 여러 차례 반복해서 들은 후 MS Word 프로그램을 이용하여 그대로 전사한 후 연구 목적과 관련이 없는 진술은 삭제하고 연구참여자들에게 연구자의 해석으로 침삭된 자료를 메일로 보내어 내용의 진위여부를 확인 받았다. 그 후 인터뷰의 체계적인 정리를 위하여 Creswell(2005)의 자료 분석 및 해석의 절차를 반영하여 7단계로 진행하였다. 첫 번째 단계로 전반적으로 자료에 대한 감각을 갖기 위해 모든 전사된 자료를 반복하여 깊게 읽고, 새로운 생각이 떠오를 때마다 기록하였고, 두 번째 단계로 연구 참여자 1명의 인터뷰 내용을 꼼꼼히 분석하면서 인터뷰 내용과 그 안에 담겨진 의미에 대해 자문하여 보았다. 인터뷰 내용을 읽다가 추가 질문이 생길 경우 연구참여자에게 메일을 보내거나 전화를 걸어 상황에 대한 구체적인 추가 설명을 요청하였다. 세 번째 단계로 정리된 인터뷰 자료를 연구자별로 Excel 2010 프로그램을 이용하여 의미단위로 정리한 후 비슷한 주제별로 묶어 총 246개의 의미단위와 17개의 주제묶음을 구축하였다. 네 번째 단계로 모든 연구참여자의 인터뷰 자료로부터 도출된 주제를 코드로 간결하게 표시한 후 각 자료의 해당되는 부분 옆에 코드를 기록하였으며 이 과정에서 새로운 범주나 코드가 나타나는지 검토하였다. 다섯 번째 단계로 연구 문제의 특성을 대표하는 단어, 부분(Chunk)들을 중심으로 1차 코딩을 하여 범주화하여 5개의 범주로 구성하였고 여섯 번째 단계로 각각의 범주를 기호화하여 알파벳 순서로 표기하였다. 마지막 단

계로 필요하다고 판단되면 자료를 다시 코드화 하였다.

E. 타당도와 신뢰도

질적연구는 양적연구와 달리 비구조화 되어있고 연구자의 개인적인 경험이나 인식, 현상에 대한 해석능력에 따라 연구결과가 달라지므로 수집된 자료의 진실성 및 연구자의 확실성(dependability)을 통한 자료의 신뢰도와 타당도의 확보는 매우 중요하다고 할 수 있다(오지현, 이영민, 2015; 박지연, 2017). 따라서 연구자는 Creswell(2005)은 제안하는 Lincoln과 Guba의 8가지 전략 중 3가지 방법을 사용하여 본 연구의 타당도를 확보하였다(김연정, 2013).

첫째, 질적 연구에 관한 다양한 이론과 방법, 경력개발 대한 다양한 이론과 선행 연구를 통해 얻은 자료를 조합(triangulation)하여 특정 자료에서 나타나는 현상을 과도 혹은 과소하게 해석하려는 편견을 제거하였다. 둘째, 연구 참여자와의 인터뷰 내용은 느낌이 사라지기 전에 되도록 빠른 시일 내에 전사하고 반복적으로 읽고 기술한 내용을 그대로 인용하여 생생한 진술을 확보하도록 심층적으로 기술하였다. 셋째, 연구자의 해석으로 침식된 자료를 연구 참여자에게 확인시켜 줌으로써 진술내용을 진위여부를 확인 받고 이로써 연구참여자의 경험이 제대로 반영되었는지 점검과정(member check)을 거침으로써 자료의 신빙성을 높였다.

또한 연구의 신뢰성을 확보하기 위해 연구자는 자료 분석을 진행하면서 주기적으로 동료연구자(peer debriefing)나 비서학 분야에서 연구하고 있는 박사과정생 또는 교수전문가(expert debriefing)를 만나 연구 자료 분석 및 해석에 대한 상담과 조언을 구했으며 논리적인 비약이나 연구의 취약성을 수정 보완하여 후속 연구자가 따라갈 수 있도록 자료수집 및 분석과정을 세밀하게 기록(decision trail)으로 남겼다.

IV. 연구 결과

본 연구는 15년 이상의 경력을 보유한 비서직 종사자를 대상으로 비서 직무를 시작하여 고경력을 지니기까지의 경력개발 과정과 선행연구에서 도출된 경력유지의 어려움에도 불구하고 자신의 경력을 포기하지 않고 오랜 기간 지속할 수 있었던 요인을 심층적으로 탐색하고, 동시에 자신의 경력을 지속하기 위하여 어떠한 노력을 하고 있는지 알아보고자 하였다.

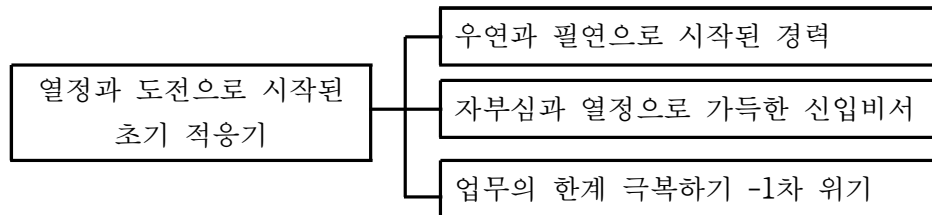
분석과정을 통해 총 5개의 범주와 17개의 주제묶음이 도출되었으며 구체적인 내용은 <표 15>와 같다.

<표 15> 경력개발과정 및 경력지속요인에 관한 범주와 주제 묶음

범주	주제묶음
열정과 도전으로 시작된 초기 적응기	우연과 필연으로 시작된 경력
	자부심과 열정으로 가득한 신입비서
	업무한계극복하기 - 1차 위기
갈등과 몰입이 반복되는 업무 확장기	업무에의 몰입
	학습을 통한 업무영역의 확대
	상사로부터 신뢰 쌓기
	한계와 마주하기 - 2차위기
수용과 성숙을 통한 안정기	배움을 통한 위기상황 극복
	투철한 직업의식(직업정체성)
	단단한 내면 다지기
경력지속 요인	끊임없는 학습을 통한 성장
	상사와의 신뢰와 유대관계
	공식적인 인정과 보상
	적응과 현실직시
	사회적 지지
경력지속을 위한 노력	고경력자로서 ‘비서직’의 의미
	사회적 관계 확장 및 평생학습

A. 비서직 종사자의 경력개발 과정

1. 열정과 도전으로 시작된 초기 적응기



[그림 5] 열정과 도전으로 시작된 초기 적응기

1) 우연과 필연으로 시작된 경력

비서직을 선택하는 이유는 본인 성향과 직무의 적합성, 주변 지인의 추천, 전공 선택, 대기업에 대한 기대 등 다양하며(박지연, 2017), 본인의 의지와 상관없이 우연한 기회에 비서경력을 시작하거나 비서직에 대한 구체적인 정보는 갖고 있지 않았으나 높은 취업률과 당당하고 멋진 비서학 전공자의 모습을 보고 전공을 선택하여 졸업 후 자연스럽게 경력을 시작하는 경우가 있다(송민영 외 3인, 2018; 강예린, 최애경, 2019). 본 연구참여자들 또한 신입자의 보직 변경 등의 이유로 우연한 기회로 비서업무를 시작하게 된 경우와 비서학 전공자로서 자연스럽게 비서의 경력이 시작되었음을 알 수 있었다.

직장에서 일을 하고 있었는데.. 누가 소개를 하셨는지 이력서도 넣지 않는 회사의 인사 담당자께서 연락이 와서 비서로 일해 볼 생각이 있냐고 하셨죠.. 처음엔 거절을 했죠.. 근데 다시 연락이 와서 회사 설명을 듣고 마침 옮기고 싶던 때이기도 해서 인터뷰를 보고 부지점장의 비서로 일을 시작하게 되었죠. (최인사)

대학 진로를 정할 당시 대졸 여성들이 사회 진출할 때 가장 가능한 분야가 비서직이어서 비서학과를 전공으로 선택했고 졸업 후 비서직으로 시작하게 되었어요. (나능력)

제가 사회생활을 시작한 것은 1992년 그룹사 고졸자 공채시험 합격 후 부산 L호텔 서울사무실에서 결원이 생겨서 총무부에 입사하게 되었어요.. 비서실 언니의 결혼으로 인한 부서 이동으로 입사 동기였던 친구가 먼저 비서실에 발령을 받고 저는 관리부에 근무했었는데 동기가 열정이 앞서서 임원의 이야기를 엿듣게 되어 그것이 문제되어 갑자기 제가 비서일을 하게 되었어

요. (이끈기)

제가 비서학과를 선택했을 땐 취업율이 높다는 점과 당당하고 멋져 보였던 선배의 모습이었어요..(중략) 비서직은 언제든지 다시 할 수 있을 것 같아서 다른 일을 해보려고 대기업 공채에 지원하고 합격해서 신입사원 훈련을 받던 중.. 너무 힘든 거예요.. (웃음) 그냥 안정적인 비서를 하고 싶다는 생각이 들어서 학교 취업지원센터에서 근무하고 싶은 회사를 찾아 지원해서 그때부터 지금까지 한 분의 상사와 함께 일하고 있어요. (박누림)

저는 사진과 저널리즘을 전공해서 광고, 기획 분야에서 경력을 시작했다가 부동산개발 시행사로 옮기면서 기획과 비서업무를 병행하게 되었어요. 그때부터 현재까지 의도하지 않았지만 두 가지 업무를 계속 하게 되었어요. (한대표)

저는 비서를 하려고 한 것은 아니었어요. 금융업 쪽에서 일하고 싶어서 은행에 취직을 하고 일을 배우던 중에 선임비서의 퇴직으로 후임비서가 오기 전까지 잠시 맡기로 하고 신입이었던 제가 가게 되었어요. 다른 분들은 자기의 업무를 하고 있던 상태라서.. 그때는 별 생각 없이 곧 선임 비서를 뽑겠지 하를 생각으로 시작하게 되었어요. (정밝음)

저는 단순한 동기로 취업이 잘 된다는 말을 듣고 전문대 비서과를 입학해서 졸업 후 첫 직장인 중소기업에서 3년간 비서로 일을 시작했어요. (김열정)

저는 장학금을 받을 수 있고 졸업 후 바로 취업할 수 있는 비서학과를 선택하게 되었어요.. 비서에 대해서 막연하게 깔끔한 이미지와 제 성격과 맞을 것 같다는 생각을 했거든요.. 그래서 졸업 후 별다른 갈등 없이 자연스럽게 시작하게 되었어요. (민슬기)

제가 고등학교 때 엄마 친구분께서 비서학과를 추천해주셨기 때문인지 학교에서 꿈을 적어보라고 했을 때 일기장에 "비서"를 적었던 기억이 나요. 비서에 대해서 커리어 우먼이라는 생각을 갖고 있었던 거 같아요.. 그래서 전공은 아니었지만 대기업 비서공채에 응시하고 합격해서 시작하게 되었어요. (권책임)

저는 가정형편으로 대학을 바로 진학하지 못하고 L호텔에서 장기아르바이트를 하다가 IMF때 퇴직하게 되어.. 일을 놓을 수 있는 형편이 아니어서 집 근처 눈에 띄었던 호텔 인사과에 전화해서 사람 뽑냐고 했었어요.. 마침 호텔에서 한식당을 오픈 준비 중이어서 바로 입사해서 식당에서 1년 정도 일하고 호텔 커피숍 매니저가 되었다가 면접을 보셨던 회장님께서 함께 일해보지 않겠냐며 말씀하셔서 그때부터 계속 일하고 있어요.. 전임자가 결혼으로 그만두게 되어 호텔 내 다른 내정자가 있었는데.. 회장님과 안 맞았는지.. 제게 비서업무를 제안하셨죠. (장독심)

2) 자부심과 열정으로 가득한 신입비서

그룹사 재직했던 이끈기는 그룹차원의 교육세미나가 있긴 하였으나 업무 대리자가 없었기 때문에 비서들은 항상 교육 참석에서 예외였으며 계열사 비서들의 친목모임을 통해 업무에서 발생하는 문제에 대한 해결방법을 구했으며, 최인사, 정밖음, 권책임, 장뚝심은 전임자에게 일정 기간 업무 인수인계를 받은 후 인터넷 비서 친목모임, 비서업무 관련 서적 등을 통해 고군분투하며 비서업무를 수행하였다고 한다. 또한 한대표는 기획팀 소속으로 기획업무가 주된 업무이었으며 상황에 따라 상사의 지시를 처리하였으므로 별도의 교육이나 업무인수 없이 기획업무와 비서업무를 처리한 반면 나능력, 박누림, 김열정, 민슬기는 비서학 전공자로서 선임자로부터 간단한 업무 인수인계 후 큰 어려움 없이 직무를 수행할 수 있었다고 하였다. 즉, 대부분의 연구참여자들에게 비서직 수행을 위한 체계적인 교육/훈련제도는 제공되지 않았으며 시행착오를 겪으며 업무에 적응하고 때론 부족한 부분은 스스로 해결할 수밖에 없었다. 이는 비서직 경력을 시작하는 대다수의 비서들이 체계적인 교육 없이 전임자를 통해 업무를 배우거나 선임자가 작성한 업무 매뉴얼을 참고하면서 직무를 시작하게 된다는 연구결과에서도 찾아볼 수 결과이다(변우진, 2000; 송민영 외 3인, 2018; 강예린, 최애경, 2019).

또한 연구참여자들은 신입비서로서 상사와 조직에서 인정받기 위하여 주어진 업무를 책임감 있게 수행하였고 반복되는 야근과 밤샘근무를 마다하지 않았으며 수동적으로 임하기보다는 적극적으로 업무를 찾아서 열성적으로 수행 하였다.

매년 연수원에서 전직원 교육세미나가 있었어도 비서는 갈 수 없었어요.. 항상 비서는 예외였어요. 다만 사장단 비서모임이 있어서 그곳에서 일하면서 느끼는 어려움 등에 대해 조언과 해결방법을 구할 수 있었어요. 각개전투로 부딪히면서 모르면 다른 계열사 비서에게 물어보면서 문제해결을 해왔어요. 그러다가 S여대 평생교육원에 국제비서학 과정이 있다는 정보를 접하고 회사에 요청하여 3개월 과정을 수료했어요. (이끈기)

이 회사는 처음부터 현업에 바로 투입될 수 있는 경력직을 원했었고 급박하게 돌아가는 상황이었기 때문에 따로 비서를 위한 교육은 없었어요. 하지만 학교에서 배운 것으로 바로 적용해서 할 수 있을 정도로 준비는 되어 있었어요. 입사 하자마자 회사에서 진행되고 있었던 해외매각PJ에 투입되어 문서작성 등 일이 너무 많았어요. 모든 업무는 보안 상황이고 대외비였죠.. 해외에서 오는 팩스를 받기 위해 밤을 새우기도 했어요.. 받은 문서 조항을 수정해서 다시 팩스를 보내야 했기 때문이에요... 회사의 핵심 간부만 알 수 있을 정도로 일이 진행되었어요.. (박누림)

입사 당시 비서실에서 2주정도 교육을 받고 비서협회에서 단기교육을 이수했어요. 그리고 상사의 전임비서가 비서학과 출신으로 7년간을 상사를 모셨는데.... 그분께 인수인계를 받은 게 딱 1시간이었어요.. 전임자가 일을 잘했다는 얘기를 들었었기 때문에 경쟁이 아니라 나로 인해 상사께 불편을 드리면 안 되겠다는 생각을 했었어요.. 그러다 보니 더 열심히 일을 하게 되었어요 (권책임)

3) 업무의 한계 극복하기 - 1차 위기

연구참여자들은 경력을 시작한 지 3년 정도가 되는 시점에서 첫 번째 위기를 경험하는 것으로 파악되었다. 일상적으로 반복되는 업무와 과도한 업무량, 성장을 위한 롤 모델의 부재 등에 한계를 느꼈고 퇴사를 결심하게 되었다고 한다. 이는 비서직의 연력대별 퇴직의도에 관한 연구에서 20대의 경우 업무의 단조로움과 업무 과부하, 전문적 발전기회의 부족, 사내 교육의 부재가 퇴직의도에 영향을 미친다는 연구결과와 일맥상통한다(오지현, 이영민, 2015; 이수연, 박순용; 2012). 단, 이끈기는 그룹사 내에서 상사의 보직 변경으로 상사와 함께 그룹 내 다른 계열사로 발령이 났으며 보수적인 조직문화로 인해 업무에 대한 불만이 없었으며 한대표는 자신의 미래를 고민했을 때 광고&홍보사에서 비전이 없다고 판단하고 부동산시행사로 이직을 하면서 기획과 비서업무를 시작하게 되었다 하였다. 또한 최인사와 나능력은 결혼을 계기로 워라벨(work and life balance)이 가능한 직장으로 이직을 선택한 것으로 나타났다.

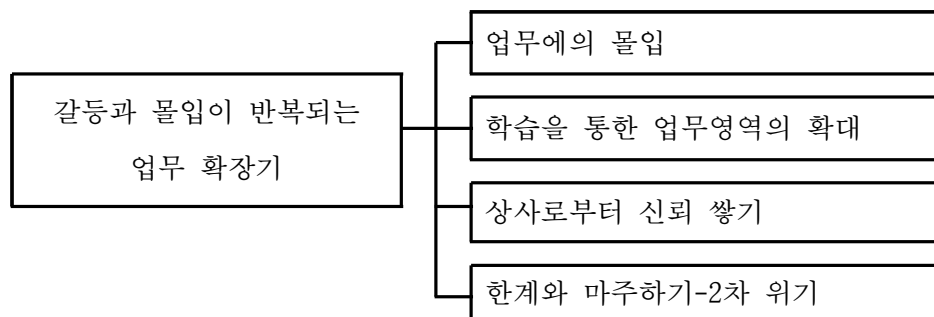
결혼을 하고 임신을 하게 되서 7-4제(7시 출근 4시 퇴근) 근무가 체력적으로 힘들어서 퇴사하게 되었어요. (나능력)

일이 너무 많았고 밤샘근무도 많았어요.. 너무 힘들었고 상사와도 맞지 않는다는 생각이 들었거든요..상사분이 일만 열심히 하시고 개인적인 것은 물어보지도 않고 눈도 안 마주치고.. 그게 많이 서운하기도 하고..(중략) 그때는 쉬고 싶었고 그래서 퇴사를 하고 6개월 정도 쉬고 다시 취업하려고 했어요. (박누림)

중소기업에 다녔을 때 대기업으로 이직을 하고 싶다는 생각이 컸었던 것은 기업의 규모가 아니라 중소기업의 경우 비서업무 자체가 아무래도 지시받은 업무에 대해 수동적으로 처리할 수밖에 없는 상황이었죠. 그런데 대기를 다니고 있는 후배, 친구들이나 선배들을 보면 업무의 스펙트럼이 좀 다르더라구요. (중략) 그때 마침 대기업 그룹사의 대표이사 비서 특채가 있어서 꽤 높은 경쟁률이었었는데 운이 좋게 제가 되었지요. (김열정)

2~3년 정도 되니까 배운 것으로는 부족함을 느끼게 되어 재교육이 필요하겠다는 느낌이 오더라구요.. 그때부터 경력개발이 안되기 시작했어요.. 혼자서 고군분투를 했죠.. 그 기업 안에서 성장하는 데 한계가 느껴지기 시작하더라구요.. 그 단순한 업무를 계속하기는 어렵잖아요.. 그 다음단계로 올라가는 길이 첫 회사에서는 보이지 않았어요. 그래서 퇴사를 하고 다른 회사로 옮기게 되었어요. (민슬기)

2. 갈등과 몰입이 반복되는 업무 확장기



[그림 6] 갈등과 몰입이 반복되는 업무 확장기

1) 업무에의 몰입

비서직의 경력발달의 과정을 살펴보면 수습비서에서 오피스매니저에 이르기까지 조직 내에서 비서직으로 계속 근무하면서 순차적으로 직급이 상승하는 수직적 이동을 하거나, 또는 다른 조직으로의 이직을 통해 성장해가는 경우가 있다(김연정, 2102; 오지현, 최애경 2013). 연구참여자들 또한 업무 및 성장의 한계를 극복하기 위해 이직이라는 적극적인 방법을 사용하여 자신의 경력을 개발시켜 왔으며 이직을 선택하지 않을 경우라 할지라도 상사의 입장에서 필요한 업무를 찾아 적극적으로 수행하는 등 업무에 몰입된 시간을 보낸 것으로 나타났다(조계숙, 최애경, 2011; 김연정, 2012; 오지현, 이영민, 2015).

한 번 미팅을 다녀오시면 입력해야 할 명함이 너무 많아서 자정까지 일을 하지 않으면 안될 정도였어요.. (중략) 너무 유명하신 분의 비서이고 조직문화가 현장에서 근무경력이 있어야 본사 근무가 가능한데 저는 입사부터 본사로 했기 때문에 시기와 관심을 받는 상황이었어서.. 일로서 승부하고 싶다는 생각에 양치할 시간도 없이 일을 했었던 거 같아요...제 자리를 지키기 위해서

요.. 디스크 수술 후 2달은 안정을 취했어야 했는데.. 저는 일주일 쉬고 업무에 복귀했어요.. 상사의 업무로드도 상당 했었고 제 일을 맡아줄 사람도 없었기 때문이에요.. 그 후로 디스크가 재발해서 1년간 치료를 받느라 힘들었지요.. 그 자리를 제 힘으로 지켜내고 이겨내야 한다고 생각했어요.. (권책임)

그룹사 CEO분들은 배우려는 의지가 상당히 강한 분들이라서 아침 7시에 어학공부를 하시고 그러다 보면 비서인 저는 6시 30분 이전에 출근하고 퇴근도 기본이 밤 9시, 10시이었어요. 그런 생활의 연속이었거든요.. CEO들에게 도움이 될 만한 창의적인 업무를 스스로 찾아서 했어요.. (중략) 저는 상사께서 지시한 건에 대해서 한 번도 수행을 못한 적이 없어요.. 저 자신에게 용납이 안 되었거든요. (김열정)

일반적인 비서업무 외에 기획, 마케팅, 금융, 인허가 등 업무량이 역대 최고였죠.. 현재 상사와 일하기 시작하면서요... 리조트개발을 위해 부지매입 때부터 업무에 합류해서 그런 끝도 없는 일을 몇 년을 계속한 후에 ..호텔&리조트가 준공하게 되었죠.. (중략) 글로벌 회사의 경영에 대해 알고 싶은 것이 너무도 많았어요.. 저는 부동산 시행을 하면서 다양한 나라를 출장 다녔고 글로벌 기업 실무자들과 협업을 했었어요.. 그러다 보니 간접 경험하게 된 것도 많아요..(한대표)

이끈기의 경우 업계 독보적인 위치에 있었던 상사의 영향으로 24시간 대기상태로 긴장을 늦추지 못하고 업무 외 다른 것은 생각할 겨를도 없을 정도로 업무에 몰입된 시간을 보냈으며, 민슬기의 경우 비교적 규모가 작은 회사에서 비서업무와 교육컨설팅 업무를 병행하면서 5년간 연봉이 한 번도 오르지 않는 열악한 근무조건 속에서도 이직이 결정된 마지막 순간까지 최선을 다하여 일했던 것을 알 수 있었다.

2) 학습을 통한 업무영역의 확대

연구참여자들은 ‘선임비서’로서 정형화된 업무뿐만 아니라 자신의 업무영역을 확대시키기 위해 적극적으로 학습함으로써 성장해나갔던 것으로 파악되었다. 특히 상사의 의중을 파악하여 구체적인 지시 없이도 효율적으로 업무를 수행하기 위해 자발적으로 학습하였던 것을 발견할 수 있었다.

저의 상사는 여러 계열사의 경영에 직접 관여하셨기 때문에 사실 저는 한 회사를 다녔지만 다양한 산업분야의 업무를 경험했어요. 그때마다 사용하는 용어 등 새롭게 배워야 했고요.. (중략) 저는 상사가 관심 있어 하시는 분야에 저 또한 관심을 갖고 공부를 했어요.. 예를 들면 상

사가 와인을 좋아하시기 때문에 저는 와인전문가 과정을 수료하고 자격증도 땀어요. 생각해 보면 취미나 모임 등을 통해 알게 된 다양한 사람들을 통해서 업무영역이 더 확장되었던 거 같아요. (박누림)

부동산시행사에 근무할 때 중동PJ를 진행한 적이 있었어요. "아부다비 2030"이라고 마스터플랜이 공시된 적 있었는데.. 엄청난 분량의 영어로 된 책이었죠.. 직원들과 챗터를 나눠서 번역하고 분석했던 기억이 있어요.. 그런 노력이 필요하다고 생각해요...힘들지만 하는 거죠... (한대표)

회사에 미국인 손님이 오셔서 얘기를 하는 데 제가 알아듣지 못하는 거예요.. 저 자신이 너무 수치스러웠어요.. 그때 영어학원을 바로 등록하고 공부하다가 영어가 재밌어져서 퇴근 후 K전문대 관광영어과에 진학해서 공부하게 되었어요. 또 L사가 일본계 회사다 보니 일본에 연락할 일이 많아서 일본어 학원도 다녔어요. 저는 항상 상사가 최상의 결정을 내릴 수 있도록 사전에 모든 경우의 수를 미리 파악하고 준비했기 때문에 업무가 많았어요. (이끈기)

대부분의 경력이 외국계 대기업인 최인사의 경우 상사의 보직 변경으로 인한 인사 발령 시 OJT(on the job training)을 통해 다양한 업무를 배우고 수행할 수 있는 기회가 있었으나 대부분 연구참여자들은 경력개발을 위한 조직차원의 지원을 기대하기 힘든 상황에서 자발적인 노력을 통해 성장해왔음을 이해할 수 있었다. 이는 비서의 역량 및 행동특성에 관한 연구에서 상사가 제시한 필요 역량과 우수성과 비서의 행동특성으로부터 도출된 역량으로 '적극성/능동성'이 가장 강조된 항목이었던 것과도 일맥상통하다고 할 수 있다(홍진민, 2018).

3) 상사로부터 신뢰 쌓기

비서에게 있어 상사의 지지란 상사가 비서의 일이나 성장에 대한 욕구에 대해 관심과 신뢰를 가지는 것을 말하며 업무특성상 상사와 매우 밀접한 관계에 있는 비서에게 상사로부터의 신뢰는 경력몰입에 있어 매우 중요한 변수이다(이화진, 2012). 연구참여자들은 능동적이고 적극적인 자세로 업무를 수행함으로써 상사로부터 신뢰를 얻으며 경력을 쌓아갔던 것으로 파악되었다.

저의 상사의 경우는 그룹사에 계실 때 책임도 막중하셨고 그때는 비밀스런 미팅이 많을 때라서 비서에게 단순한 업무 외에는 시키지 않으셨어요..(중략) 제가 상사와 관련해서 정부기관에 조사를 받으러 간 적이 있었어요..여기서 다 얘기를 할 수는 없지만 그 일을 계기로 해서 상사께서 제게 "의리 있는 직원"이라며 상당히 신뢰를 주셨던 것 같아요..그 후로 제게 많이 의지하

시고 다양한 업무를 주셨던 거 같아요. (이관기)

사실 저는 내 회사를 갖는 것이 꿈은 아니었어요.. 제주도에서 사업을 하면서 자금조달업무까지 제가 모두 담당했기 때문에 너무 힘들었죠. 하지만 이후 상사께 신임을 얻어 제가 호텔운영을 전적으로 담당하고 있어요.. 그러니까 3개 법인의 경영을 제가 하고 있는 샘이네요..(한대표)

상사들은 새벽에도 생각나는 것이 있으면 문자나 톡으로 업무지시를 하시곤 했어요.. 무시하고 다음 날 업무시간에 처리할 수도 있었겠지만.. 저는 그렇지 못했어요..(중략) 이런 저의 성격이 스스로를 힘들게 한 면이 있기도 하지만 그렇게 해왔기 때문에 상사들은 만족해하셨죠.. 그렇게 일하던 습관이 몸에 배어있다 보니 다른 분들께서도 저에게 업무를 맡기고자 하셨구요.. 저 또한 기대수준에 맞추기 위해 더 노력하게 된 것 같아요. (김열정)

대부분의 연구참여자들은 함께 일해 온 시간이 누적됨에 따라 누구보다도 정확하게 상사의 의중을 파악함으로써 신뢰를 얻을 수 있었으며 그로 말미암아 보다 다양한 업무를 할 수 있게 되었다는 것을 파악할 수 있었다. 특히 한대표의 경우 주주들의 음해로 오해를 받고 있는 상황에서도 상사는 끝까지 자신을 믿어주었으며 그 일을 계기로 주로 외국에 거주하는 상사를 대리하여 국내 법인의 대표자 역할을 하고 있다고 하였다. 대부분의 연구참여자들은 상사의 금융거래, 개인 전자메일 관리 등을 대리하고 있었으며 굵직한 지시 외 세부적인 진행에 대해서는 위임을 받는 등 상사와 관련된 모든 업무를 담당하고 있음을 알 수 있었다.

4) 한계와 마주하기-2차 위기

하지만 연구참여자들은 비서경력 10여년이 되는 시점에서 경력유지에 대한 또 한 번의 위기를 경험하는 것으로 파악되었다. 전문비서로서 자부심을 갖고 고군분투하며 업무를 수행해왔지만 기대에 못 미치는 평가와 보상, 돌발 상황에 대한 긴장과 정신적인 스트레스, 워라벨(work and life balance)이 맞지 않는 근무환경과 상사의 수명에 따라 업무의 질이 달라지는 비서직의 한계를 마주하게 되었다고 한다. 또한 상사의 감정까지도 신경 써야 하고 다른 직원과 공유할 수 없는 업무로 인한 고립감과 전문직으로서의 사회적 인식부족, 공적인 업무와 사적인 업무와의 모호한 경계는 연구참여자들이 하여금 경력전환을 모색하게 만들었다고 한다.

저는 첫째 출산 때도 그렇고 첫째 아이가 초등학교 입학할 무렵에도 퇴사를 하고 쉬다가 재취

업을 했어요..가정생활과 직장생활의 병행이 힘든 경우 퇴직을 하거나 이직을 선택했던 것 같아요..(나능력)

저는 업무하면서 가장 힘든 점이 1:1의 업무관계였기 때문에 늘 대기해야한다는 것이었어요. 특히 상사의 감정까지도 신경을 써서 해야 하기 때문에 그 긴장감을 유지하는 게 힘든 것 같아요..(중략) 한 번은 건강이 크게 안 좋아져 병을 얻어 1년간 휴직했을 때가 있었죠.. 오랜 긴장감과 스트레스로 인한 건강악화인 것 같아서 모든 걸 그만두고 싶었어요.. (이끈기)

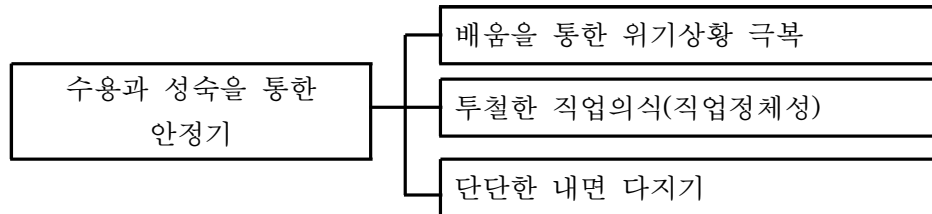
저는 자부심과 열정으로 열심히 업무를 해왔는데 상사의 평가나 보상에 있어서 기대에 미치지 못했을 때 그만두고 싶었죠.. 비서직은 제대로 평가받지 못하는 경우가 일반적이잖아요.. 비서가 하는 업무는 뻔하다고 생각하고..(중략) 일종의 평가절하죠. 저에 대한 평가가 온전하게 이루어지지 않고 '비서'라는 인식 자체가 단순 보좌 업무라는 인식으로 인해 "승진을 하기에는 부족하지 않아?" 라는 말을 들었을 때 느끼는 모멸감.. 저의 비서경력에서 대리로 승진하기까지 8년이라는 시간이 걸린거죠...(중략) 스스로 너무 창피했어요.. 그만두고 싶은 마음이 컸었어요..(김열정)

제가 40세를 넘겨서도 비서업무를 할 수 있을까 직장생활을 할 수 있을까 고민을 많이 했었어요. 금융업에 있었기 때문에 책임자고시를 안보면 승진도 못하고.. 제가 하고 있는 업무가 단계별 다양한 업무를 하면서 성장할 수 있는 건 아니었거든요.. 나이든 비서를 본 기억이 없었고요... 나는 언제 그만두어야할지 고민했죠. (정밖음)

비서직의 경력유지에 부정적인 영향을 미치는 요인으로 업무경계의 모호함과 업무의 단조로움, 승진제도에 대한 불만, 일 가정 양립에 대한 어려움, 상사의 수명에 따른 이직, 전문직으로서의 사회적 인식부족이 공통적인 요인으로 도출되었다(허수연, 백지연, 2012; 오지연, 이영민, 2015; 이수연, 박순용, 2012). 연구참여자들 또한 동일한 요인에 의해 경력유지의 위기를 경험하였음을 알 수 있었다.

특히 이끈기와 장뚝심의 경우 상사에 대한 인간적인 실망으로 인하여 심각하게 퇴사를 고민한 적이 있었으나 오랜 기간 함께한 믿음으로 다시 존경심을 회복할 수 있었다고 하였으며, 정밖음의 경우 한 명의 상사와 장기간 일해 온 경력자로서 상사의 고령으로 인한 경력지속에 대한 불안감을 경험하였으나 마지막까지 소임을 다해드리고 싶다는 생각으로 경력을 유지하게 되었다고 하였다.

3. 수용과 성숙을 통한 안정기



[그림 7] 수용과 성숙을 통한 안정기

1) 배움을 통한 위기상황 극복

경력 간호사들의 이직의도 극복과정에 관한 연구를 살펴보면 경력 간호사들 또한 과중한 업무와 역할 갈등, 낮은 보상이나 승진 누락 등으로 인해 전문직으로서 간호직에 대한 자부심이 점차적으로 저하되면 이직 또는 경력전환에 대한 갈등을 경험하며, 다양한 일상에서의 배움을 통해 마음을 다독이고 자신의 내면을 성찰하면서 자신이 가장 잘 할 수 있는 일이 간호이며 일에 대한 보람 등으로 간호사로서의 정체성을 발견함으로써 위기를 극복하는 것으로 나타났다(정준봉, 2010; 정하윤, 윤선희, 2013; 신초롱, 2018). 연구참여자들 또한 다양한 분야에 대한 학습에서 오늘 즐거움과 배움을 통해 만난 관계를 통해서 얻게 된 또 다른 경력개발의 기회 속에서 경력전환에 대한 위기를 극복하게 되었고 만족과 불만족의 연속되는 상황 속에서 자기 자신에 대한 숙고와 삶에 대한 통찰을 통해 한층 더 성숙되어져 갔다고 한다.

외국계 대기업에서 근무하다보면 상사의 인사발령으로 부서가 변경되는 경우가 많아요... 제가 오피스매니저, 인사 및 홍보 분야 경력이 있다 보니 상사의 인사발령 시 HR로 보직이 변경되어서 약 10년 정도 HR를 담당했었죠.. 글로벌 회사는 OJT 프로그램이 잘 되어 있어서 교육과 실무를 통해 다양한 업무를 수행할 수 있었죠.. (최인사)

광고기획에서 부동산시행사 업무로 경력을 전환하면서 부족한 부분을 채우기 위해 엄청난 독서를 했어요. 20대 초에는 재무, 회계, 경영 등 경영서적만 읽었구요.. 20대 중반에는 광고, 영화, 엔터테인먼트관련 서적을 섭렵했죠.. 20대 후반에는 부동산, 건축, 골프장, 디자인, 리조트개발, 설계, 브랜드개발 등 책 소모량이 어마어마했어요.. 책을 섭취를 했어요. (한대표)

이전까지는 운동이나 취미활동 등으로 업무에서 받은 스트레스를 해소시키려 이것저것 다양한 시도를 했었어요.. 하지만 그것만으로는 부족하더라고요.. 우연한 기회를 통해 평소 하고 싶던 공부를 할 수 있는 학교를 발견하고 정규과정을 밟으며 업무의 스트레스를 건설적인 공부로 승화시켜가고 있어요.. 그런데 제가 좋아서 하는 공부가 사실 업무에도 많은 도움이 되요.. 그리고 상사 및 직원들에 대한 전반적인 이해를 높이기 위해서.. 심리학개론, 성격의 이해, 상담심리, 이상 심리학 등을 문화예술경영과 더불어 복수전공으로 공부하고 있어요.. 그러다보니 다양한 공부를 한 게 된 것 같아요... 그런데 공부를 하면서 너무 재밌는 거예요...공부를 통해 저 자신도 치유되는 것 같아요. (민슬기)

경력전환의 위기를 겪었던 박누림은 석사과정 등록 후 배움이 주는 즐거움과 사람들과의 관계 속에서 위기 상황을 극복하였으며 석사과정을 마친 후 H여대에서 비서학 강의를 병행하게 됨으로써 생활의 활력이 증가되어 일을 더 즐겁게 할 수 있는 계기가 되었다고 한다. 학업과 육아, 일의 병행이 수월한 중소기업으로 이직을 선택한 김열정 또한 그룹사 재직 시 비서를 위한 교육 기획에 참여를 계기로 기업교육에 관심을 생겨 관련분야의 박사과정을 밟으며 강의를 병행하고 있다고 하였다. 연구참여자들은 이러한 배움의 즐거움을 통해 삶의 활력을 얻음으로써 위기를 극복하였던 것을 알 수 있었다.

2) 투철한 직업의식(직업정체성)

직업의식이란 일정한 직업에 종사하는 사람들이 갖는 특유의 태도나 도덕관, 가치관 등을 총칭하는 것으로 자신이 하고 있는 일에 전념하거나 한 가지 기술을 전공하여 그 일에 전통하고자 하는 것을 의미한다(김지은, 2016). 직업정체성이란 자신이 종사하고 있는 일로서 스스로를 정의하는 것으로 직업과 자기 자신과의 심리적 일체감을 느끼는 것을 의미하며, 개인과 사회를 연결해주는 매개체로서 매우 중요한 개념이다(강예린, 최애경, 2019). 연구참여자들은 투철한 직업의식과 직업정체성을 형성해 가며 수용과 성숙의 과정을 겪었던 것으로 나타났다.

새로 옮긴 조직들과 회장님 간의 중간자적 입장에서 조율하는 역할이 힘들었던 같아요.. 이전 그룹사에서는 회장님께서 요청하시는 것은 뭐든지 다 되는 상황이었지만 이직하신 몇 곳의 회사에서는 그렇지 않았거든요.. 그룹사에서는 우리 회사 우리 사장이 있었지만 이직한 조직에서는 외부에서 오신 분이었기 때문에 많이 달랐죠.. 게다가 저의 이미지로 회장님 이미지가 전달될 수 있었기 때문에 상당히 조심스러웠어요.. (이끈기)

제 전공이 비서학이다 보니.. 계속 이 일을 전문성 있게 할 수 있는 길을 찾아다녔던 것 같아요.. 전공자로서 비전공자보다는 좀 수월하게 업무를 할 수 있게 된 점도 있구요.. 직업의식에 있어서 마음가짐이나 태도 등이 비전공자와는 달리 심지 있게 흔들리지 않고 비서업무를 할 수 있었던 계기가 되었던 거 같아요.. "비서과 출신이 일을 이렇게 하면 안 된다.." 는 전통 있는 학교 선배님들에게 피해를 주면 안 된다고 하는 일종의 강박처럼요... 직업의식이 좀 더 투철했죠.. 그게 영향을 미쳤던 것 같아요.. 전공자가 아닌 사람이 우연한 기회로 비서업무를 하게 될 경우 아무나 할 수 있는.. 전문성 없이도 할 수 있는 일을 한다고 생각하고 접근하면 딱! 그 수준에서 벗어날 수 없어요.. 아주 미묘한 2%의 차이지만 경력을 유지할 수 있느냐 없느냐의 차이를 결정짓는 이유이기도 해요.. (민슬기)

"왜 저 사람은 일을 저렇게 처리할까? 나 같으면 이렇게 할텐데.." 라는 생각을 갖고 있었죠.. 개선할 부분이 있는 것을 면밀히 보고 있다가 제가 할 수 있겠다는 판단이 들면 상사께 제안을 드려요.. 한 번은 상사께 인사팀 업무를 지금과 같이 진행하면 회사에 안 좋을 것 같다고 말씀드리고 제가 하고 싶다고 제안 드린 적이 있어요.. 바로 인사업무를 맡게 된 것은 아니지만 인사 업무를 병행하고 있어요.(장독심)

대기업 그룹사에서 중견기업 고문으로 자리를 옮긴 상사를 따라 함께 이직한 이끈기는 많은 부분을 회사에 요청하기 어렵게 됨으로써 스스로 배우며 상사의 지시를 수행하고 모든 면에서 철저하게 자기 자신을 관리하고 있다고 하였다. 김열정 또한 비서업무를 하면서 학교에서 배웠던 지식에 오감, 직감, 직관까지 모든 것을 쏟아내며 일을 하였으며, 박누림은 아무리 단순한 업무라도 프로페셔널하게 처리해야 하며 한 번의 실수가 너무도 치명적인 상황을 만들기도 하므로 매순간 신중하고 완벽하게 일을 처리해야 함과 동시에 일을 시키기 어려운 직원이 되어서는 안 된다는 점을 강조하였다. 권책임은 업무에 지장을 주지 않기 위해 자신의 수술 날짜까지 변경해가며 업무를 수행하였다. 이와 같이 연구참여자들은 투철한 직업정신으로 주어진 과업을 수행하였으며 경력이 누적됨에 따라 비서학 전공과 관계없이 전문비서로서의 직업적 정체성을 형성해가며 경력을 지속하고 있음을 파악할 수 있었다.

3) 단단한 내면 다지기

연구참여자들은 오랜 경력에도 불구하고 전문직으로서의 낮은 사회적 인식과 편견을 전문비서로서의 자긍심과 자부심으로 버티내고 극복하여 경력을 지속하고

있음을 이해할 수 있었다. 자신이 하고 있는 일이 무시 받고 싶지 않다는 자존심으로 사명감을 갖고 책임감 있게 업무를 수행하였고, 자신의 일에 대한 강한 애정을 가지고 일을 계속할 수 있는 원동력을 스스로 적극적으로 찾음으로써 보람과 희열을 느끼며 주도적으로 상황을 바꾸기 위해 노력을 마다하지 않았음을 알 수 있었다.

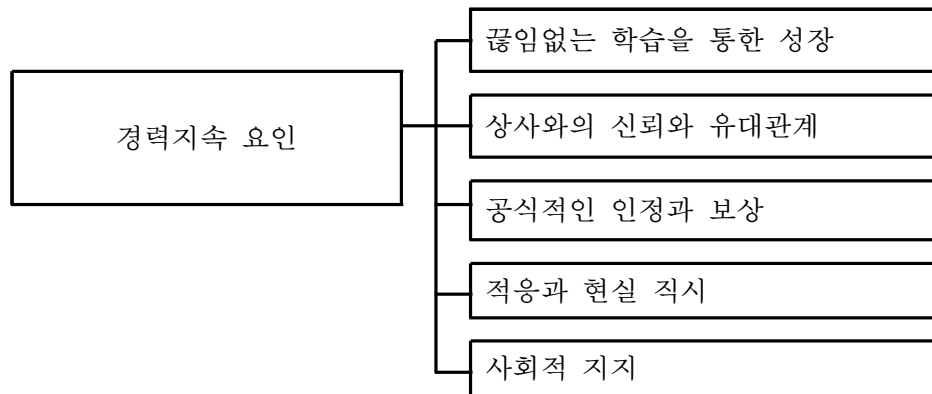
억울한 대우에 울기도 했었겠죠.. 자괴감 같은... 근데 지나고 나면 별로 생각도 안나요.. 그냥.. 혼이 날만 하니까 혼났겠지.. 또는 그 상황에서의 상사를 이해하려고 노력했던 것 같아요..(중략) 기분 나쁜 일은 빨리 잊으려고 해요.. 그런 감정을 갖고 있는 게 제게 전혀 도움이 되지 않기 때문이죠.. (정밖음)

비서는 특히나 태도가 중요하다고 생각해요.. 마치 사자머리를 뒤집어쓴 것처럼 상사의 권위를 이용하려해서도 안되고 상사가 거친 말을 하시더라도 직원들에게는 순화시켜 말을 전달해야 하고요.. 상사가 나에게 어떤 분이시건 비서는 대외적으로 상사를 빛나게 만들어야하니까요... 저만 감내하면 되는 거니까요.. (웃음) (장독심)

저는 비전공자이면서도 대기업 정규직에 유명한 상사와 함께 일하고 있었기 때문에 주변으로부터 질투와 시기를 많이 받았어요.. 그때 당시만 해도 파견직, 계약직 많았고 주 5일 근무하는 회사도 적었기 때문이에요.. 제가 졸업한 학교의 이미지가 미술계통이다 보니 저에 대한 인식과. 제가 하는 일에 대한 폄하도 있다 보니 자존심이 상했기도 했고요.. 저는 실력으로 이 자리에 있다는 것을 증명해 보이고 싶었어요. 그래서 더욱 열심히 일했고 어떻게 그 많은 일을 해냈는지는 모르겠는데.. 상사와 주변사람들에게 업무적으로 상당히 인정을 받았어요.. (권책임)

자신이 하는 일에 대한 자존감이 없다면 경력 전환해야한다고 생각해요.. 상사께 제가 필요한 사람이여야지 불필요한 사람이라면 저 자신에게도 너무 창피한 일이면서 상사께도 누가 되는 일이잖아요.. (중략) 조직 내에서 연봉과 승진이 되고 있는 상태였기 때문에 어느 부분은 만족되었지만 다른 측면에서는 다시 내적갈등을 겪기도 하고요.. 만족감과 내적갈등을 반복적으로 겪으며 지금에 자리에 이르렀다고 생각해요.. (박누림)

B. 경력지속에 영향을 미치는 요인



[그림 8] 경력지속에 영향을 미치는 요인

1. 끊임없는 학습을 통한 성장

비서직 종사자의 자기계발 경험에 대한 동기와 방법을 살펴보면 평생직장의 개념이 사라지고 있는 상황 속에서 자신의 업무능력을 향상시키고 이직이나 미래 경력전환을 위한 준비를 위해 또는 학업을 계속하고 싶은 개인적 욕망으로 사설학원을 등록한다거나 대학원 진학 혹은 한국비서협회에서 진행하는 과정을 수강하고 있는 것으로 나타났다(오지현, 최애경, 2013). 연구참여자들은 15년 이상의 비서경력을 유지하는 과정에서 몇 차례 위기를 경험하였으나 그때마다 업무에 필요한 역량을 키우기 위해 학습을 하거나 업무와 관련이 없는 분야라 할지라도 배움의 즐거움으로 위기 상황을 극복하였고 끊임없는 학습에 대한 열정과 그로 인해 생성된 인간관계로부터 얻은 힘으로 비서 경력을 유지하는데 동기 부여할 수 있었다고 하였다. 고경력자로서 매너리즘에 빠져있거나 안주하려 하지 않고 멈추거나 도태되는 것을 경계하기 위해 새로운 영역을 배워가면서 끊임없이 자기 자신을 성장시켜 나갔던 것으로 파악되었다.

상사의 격려가 자극이 되었던 것은 사실이지만 전적으로 상사의 지원만으로는 지금까지 비서경력을 유지할 수 있었다 라고는 말할 수 없다고 생각해요.. 스스로가 안주하지 않고 끊임없이 학습을 통해서 성장하려고 노력했기 때문에 상사의 지원도 얻을 수 있었다고 생각해요. (중략) 공부를 하다 보니 새로운 사람과의 인간관계에서 오는 즐거움이 컸고 상사를

이해하는데도 도움이 많이 되었죠. 그래서 경력 후반에는 제가 좀 더 나은 사람이 되어야겠다는 관점에서 경력개발을 했던 것 같아요. (박누림)

오래 업무를 하다 보니 매너리즘에 빠지게도 되는데. 그래서 더욱 공부를 했던 것 같아요.. 이미지메이킹, 컬러테라피 등 다양한 공부를 해서 자격증도 있어요.. 배울 수 있는 건 다 배웠던 것 같아요.. 뭔가 새로운 것을 해야겠다는 생각이 들었던 것 같아요..(권책임)

퇴근 후 시간을 취미를 개발해서 학문적으로 공부하기 시작하면서부터 경력개발에 대한 확대도 되고 생활의 활력도 늘어나면서 더 일을 잘하게 되는 계기가 되었던 것 같아요. 저 자신의 처절한 시도와 노력으로 방법을 터득한 것이 학습이었던 거죠.. 일과 상관이 없는 분야일지라도 결과적으로는 개인의 역량이 비서의 역량이기도 하기 때문에 이게 별개로 갈 수 없는 거 같아요.. (민슬기)

저는 기획과 비서업무를 병행했어요.. 그러다 보니 간접 경험하게 된 것도 많아요.. 왜냐하면 경영자 옆에서 많이 배웠으니까요.. 상사께서 지시하시는 일은 모두 회사 경영과 관련된 일이잖아요.. 학습이 되었기 때문에 제 사업도 할 수 있는 거라고 생각해요.. 일을 통해 배우고 공부하면서 지냈던 것 같아요..(한대표)

이는 10년에서 30년의 경력을 가진 사회복지사 6명을 대상으로 한 경력지속요인에 관한 연구에서도 살펴볼 수 있는데 모든 연구참여자들은 새로운 것을 배우고 학습하는 것을 통해 ‘스스로를 성장’ 시키고 ‘지식을 확대’ 시키는 것을 즐겼으며, 특히 호기심과 자기주도적인 학습 의지를 경력유지의 중요한 요인으로 강조하였다(Chiller & Crisp, 2012).

2. 상사와의 신뢰와 유대관계

비서에게 있어 상사의 지지란 상사가 비서의 업무나 성장욕구에 대한 관심과 신뢰를 가지는 것을 말하며 업무특성상 상사와 매우 밀접한 관계에 있는 비서에게 상사로부터의 신뢰는 경력몰입의 매우 중요한 변수이다(이화진, 2012). 상사의 신뢰와 지지는 비서에게 있어 스스로에 대한 자부심과 자존감으로 연결되는 것이며 그로 인해 자신의 일에 대한 책임감과 열정으로 이어지게 된다. 따라서 비서직의 경우 다른 직종에 비해 상사의 신뢰가 더욱 중요하며 상사가 자신을 믿고 지지해 준다는 확신을 갖게 되면 근무 시간 외 업무지시나 공식적인 업무 외 사적인 지시에서도 업무에 몰입하게 되며 강력한 유대관계를 형성하게 된다(강예린,

최애경, 2019). 연구참여자들 또한 24시간 긴장된 상태와 너무도 사적인 업무를 처리해야했을 때 느끼게 되는 자괴감이 없지는 않았으나 오랜 기간 함께 일을 해왔기 때문에 서로를 이해하고 배려할 수 있게 되었으며 자신을 믿고 격려와 지지를 아끼지 않았던 상사께 도움을 드리고 싶어 하는 것을 파악할 수 있었다.

상사가 외국인이고 국내에 투자해서 사업을 하시는 거니까 한국인으로써 잘 도와드려야겠다는 생각을 했었죠.. 그러다 사업아이템이 생각나서 기존 사업과 별개의 사업영역은 아니지만 상사께 말씀드리고 개인사업도 시작했어요.. 사업을 하려는 제게 “망하면 도와드릴게요” 라고 말씀해주셨죠.. 정말 든든했어요.. 의미심장했어요... 그 말씀이 감동이었어요 (한대표)

제가 담당했던 상사는 저를 계속 공부하도록 격려해주시고 동기부여 시켜주셨던 분이시라서.. 마음을 터놓고 말씀을 드릴 수가 있었죠.. 그때 상사는 제가 앞으로 하고 싶은 일에 대해서도 물으시고 했었거든요.. (중략) 조직 내에서 상사의 지위에 변동이 생기면 일의 양이 달라지고 상사도 안쓰럽지만 저 자신도 한없이 위축되고 작아지는 경험을 했었거든요.. 제 경력이 10년차가 되었어요.. 그때 그만두고 싶었어요.. 근데 그럴 수가 없더라고요.. 그 상황에서 내가 마지막까지 곁에서 지켜드려야지.. 짐이라도 정리해드려야지 하는 생각이 들었거든요.. 그러면서 버틴 적이 있었거든요. (김열정)

제 비서경력에서 총 3번의 위기가 있었는데 그때마다 상사께서는 “권과장이 아니면 누가 나를 보좌해 주겠어”라고 하셨죠.. 그만두려던 제게 상사께서 제안하셨던 것이 박사과정 등록이었어요.. 상사께서 직접 제 박사과정 입학과 관련된 절차를 적극적으로 알아봐 주시고 도움도 주셨어요.. (권책임)

25년 동안 한 명의 상사와 함께 일하고 있는 이끈기는 상사의 이직 시 함께 이직하여 근무를 하였으며 큰 병을 얻어 일을 그만두어야 하는 상황에서 상사가 1여년의 요양기간을 주며 “꼭 다시 함께 일하자” 는 제안이 만족스럽지 못한 근무환경(낮은 급여와 직급, 과도한 업무량)에도 불구하고 지금까지도 경력을 지속할 수 있었던 요인이었다고 하였다.

연구참여자들은 경력이 쌓이면서 상사와의 신뢰와 유대관계가 높아짐에 따라 직무의 자율성이 커졌으며, 상사의 지지와 지원이 높아짐에 따라 자신이 선택한 직업에 애착을 갖고 장기적으로 지속하려는 정서적 유대감이 커져갔음을 알 수 있었다(이화진, 2012). 이는 상사와 밀접한 관계에서 업무를 수행하는 비서직의 업무 특성과 관련이 있다고 할 수 있다.

3. 공식적인 인정과 보상

우리나라 사무직 근로자의 경력성공 준거에 대한 연구결과에 따르면 경력성공의 준거는 보상, 지위, 권위, 전문성, 자아실현, 안전, 도전, 즐거움, 균형, 인정, 원만함, 기여의 12개 항목으로 구성되며 이중 지위, 보상, 권한은 외적 성취영역으로서 타 준거보다도 높은 수준을 나타내는 것으로 조사되었다(강인주, 2016). 이처럼 조직에서의 공식적인 인정과 보상은 개인의 경력지속과 이중몰입에 중요한 역할을 하며 직업적 정체성을 형성하는데도 매우 중요한 역할을 한다(강예린, 최애경, 2019). 또한 인정에 대한 욕구는 인간의 욕구 중 가장 상위 단계의 욕구이며 타인의 인정을 받는 과정을 통해 자기계발과 발전이 가능하며 인간의 삶에서 매우 중요하다고 할 수 있다(김경애, 임부연, 2016).

승진은 회사의 승진제도에 따라 승진했어요.. 다만 한 번은 사원에서 계장 진급 시 제가 누락된 적이 있었는데 상사께서 담당자를 불러 모아서 누락된 이유를 따져 묻고 부당한 인사평가를 수정해주셨어요. 그래서 저는 창립 이래 정기 승진발표 이후 진급된 최초의 사람이 되었죠..(웃음) (권책임)

한번은 비즈니스 미팅으로 방문하신 대표가 있었는데요 상사께서 미팅 시 무조건 저와 얘기해 라고 하셨거든요.. 그렇게 모든 대화의 창구를 제게 맡기셔서 부담도 되고 책임감도 커지고요... 사실 상사의 모든 금융거래의 대리인이 제가 되었어요.. 일을 함에 있어 어떤 인정을 받고자 한 것은 아닌데.. 저는 일은 그렇게 책임감 있게 해야 한다고 생각하거든요.. 근데 결과적으로 인정과 승진도 따라오게 된 것 같아요. (민슬기)

사실 제가 대기업에서 승진했을 때 상당히 이례적인 일이었어요... 입사 후 편입하고 석사학위를 딴 것은 입사 학력에는 포함되지 않았어요. 대기업에서의 경력의 시작은 전문대졸이었기 때문에 진급을 할 수 없었는데 진급이 된 경우였거든요.. 그렇게 되기까지 제가 얼마나 고군분투하고.. 노력을 한 것에 대해 어찌되었든 인정받는 계기였기 때문에.. 그것으로부터 보상을 받았다고 생각했기에 더욱 열심히 일하게 되었구요.. 회사에서는 전문비서로서 상사들도 저를 인정하셔서 임원님들이 저의 업무보좌를 받고 싶어 하셨어요. (김열정)

연구참여자들에게 있어 조직에서의 공식적인 인정과 그에 따르는 보상은 경력을 지속하는 데 있어 중요한 요인이었음을 알 수 있었다. 승진은 대내외적으로 자신이 업무적으로 인정받고 있다는 판단의 근거가 되어 주는 것이기에 더욱 더

자신의 업무에 자부심을 갖고 열심히 일할 수 있는 계기가 되었으며, 직급에 어울리는 역량을 갖추기 위해 끊임없이 배우고 성장하려 노력하였고 그러한 모습이 상사나 동료로부터 또 다른 인정의 계기가 되었다고 하였다. 이는 최소 10년 이상의 경력을 유지하고 있는 55세 이상의 고경력 간호사의 경력지속을 위한 연구에서 그들의 헌신에 대한 조직의 인정과 그들의 경험과 의료 전문지식에 대한 동료들의 인정과 존경이 경력을 유지시키는 요인 중 하나라는 연구결과와 같은 의미이며(Kirgan & Golembeski, 2010), 조직 내 공식적인 인정과 보상의 중요성을 알 수 있었다.

4. 적응과 현실 직시

연구참여자들은 확고한 경력지속의 의지로 비서 경력을 유지했다기보다는 경력 전환이 되지 않는 상황적 요인과 경력개발을 위한 구체적인 방법과 제도적 지원이 없는 상태에서 업무 외 자신의 경력개발을 위한 시간과 여력이 남아있지 않은 상태로 비서경력 중기를 맞이하게 되었음을 파악할 수 있었다.

비서직으로부터 타 직무로 경력전환을 시도한 대부분 경우 자신의 장기적인 경력관리를 위한 목표나 비전을 설정하지 않은 상태에서 상황적 스트레스로부터 벗어나기 위해 경력전환을 시도하는 것으로 분석되었으나(이수연, 박순용, 2012) 연구참여자들은 성장하고 있는 조직과 바쁘게 움직이는 일상 속에서 주어진 과중한 업무를 처리하기에도 바쁜 시간을 보냈고 자신의 경력개발에 대하여 적극적으로 고민하고 시도할 시간적 여유나 여력이 없었던 것으로 보여 진다.

이것은 연구참여자들에게 새로운 업무를 시도하기에는 자신의 역량이 부족하고 그 동안의 비서경력을 버리고 신입의 입장에서 새로운 조직에서 소속팀원과 조화를 이루며 지속적으로 업무를 할 수 없을 것이라는 현실적인 판단을 하게 하였다. 그러므로 해서 연구참여자들은 개인의 욕구와 조직이 제공하는 작업 환경과의 조화를 이루기 위해 지속적으로 주도적 행동(active)을 하거나 자신의 욕구를 내려놓는 등 반응적 행동(reactive)하며 스스로 만족스러운 상태를 만들고자 노력하였으며, 놓여진 상황을 바꿀 수 없는 상황이라고 생각하기 보다는 상황을 재해석하여 창조적으로 바꾸어나갔다는 것을 알 수 있었다.

이는 전문상담교사의 직업 적응과정에서 전문 상담교사가 경험하는 ‘현상’은 ‘이상과 현실의 불일치’ 이자 전문적 정체성에 대한 혼란과 역할의 갈등을 말하

며(김지연, 김동일, 2015), 숙련 기업상담자들의 직업적응 과정에서 그들이 전문가로서의 정체성 혼란을 해결해 가는 과정에서 조직과 다양한 형태의 작용/상호작용으로 대응하고 자기 자신에 대한 성찰과 숙고의 과정을 통해 한층 더 성숙하고 유연하게 대처함으로써 자신의 업무에 대한 의미와 동기부여를 할 수 있었던 결과와도 같다고 할 수 있다(김효정, 2018).

HR업무를 하면서 내적 갈등을 겪고 퇴사 후 프리랜서로 일하고 있을 때 경제적인 이유로 좀 더 안정적인 수입이 필요할 때가 있었어요.. 그래서 다시 조직생활을 해야 했었는데.. 저는 HR보다는 비서가 좋았어요.. 저는 야망은 없었지만 인플루언서(influencer)는 되고 싶었어요. 비서는 경영자와 일을 하다 보니 보는 시야도 넓어지고..조직의 여러 면을 보게 되잖아요.. 상사의 조력자가 되고 싶었어요.. 남들이 못하는 말을 나는 해드리고 싶기도 하고요.. (최인사)

이렇게 오래 직장생활을 하게 될 줄은 몰랐죠.. 처음부터 직장생활에 대한 큰 계획과 야망이 있었다면 일찍 다른 직군으로 변경하였겠지만 그런 생각이 애초에 없었기 때문에 오래 근무할 수 있었던 것 같아요. (나능력)

그냥 시간에 쫓겨 주어진 업무를 처리하는 것에만 급급했던 나날이었죠.. 게다가 돌발상황들에 대한 상황적 변수가 많이 생겨서 저는 늘 긴장하고 준비하고 있어야했어요..다른 것은 생각할 겨를도 없었죠.. 저의 경우는 한 사람에게만 맞춰진 경력이다 보니 오히려 다른 일을 할 수 있는 기회를 회피하게 된 상황이 된 것 같아요..(정밖음)

개인적으로 비서직 경력을 유지하고 싶다는 의지가 강했다기보다는, 같은 조직에서 포지션을 변경하는 것이 제가 하고 싶다고 쉽게 할 수 있는 것이 아니었던 것 같아요. 당장에는 일이 재미있다 하더라도, 그 업무를 계속 할 수 있을 것이냐 혹은 그 팀에 잘 조화되어 계속 갈 수 있을 것이냐를 고민했고, 그에 대해 확신을 갖지 못했기 때문에 선택을 안했던 것 같아요. (박누림)

저는 여러 번 기업교육담당자로 경력전환을 하고 싶어 시도도 했었지만 경력전환이 허용되지 않았죠.. 그렇기 때문에 울며 겨자 먹기식으로 비서업무를 하긴 했지만 다양한 시도를 하는 과정에서 조직에 맞춰 저의 욕구를 많이 내려놓기도 했었구요...(김열정).

5. 사회적 지지

연구참여자들이 오랜 기간 비서경력을 유지할 수 있었던 요인 중의 하나는 그들의 일을 존중해 주는 지지적인 동료와 일에 집중할 수 있도록 육아와 가사에

힘을 보태주는 가족의 도움이 있었기에 가능했음을 알 수 있었다. 사회적 지지 (social support)는 구성원들과의 상호작용을 통해 도움이 필요하거나 어려움을 겪고 있는 사람들에게 심리적인 안정감을 주는 매우 중요한 자원이며 이러한 사회적 지지를 많이 받는 사람일수록 긍정적인 사고를 갖게 된다(신연하, 이동명, 2018). 이는 중년기 기혼 여성의 경력지속에 지지적인 환경이 긍정적인 영향을 미쳤으며 사회적 지지가 경력지속에 많은 영향을 준다는 사실을 밝혀낸 연구결과에서도 찾아볼 수 있다(정명혜, 2012).

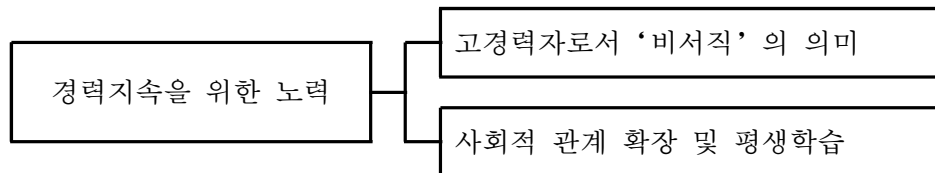
제가 이직을 하겠다고 이력서를 내 본 적은 거의 없어요.. 다만 지인들에게 힘든 상황을 얘기하면 소개를 시켜주기도 하고 함께 일하자고 제안을 받기도 했었죠.. (나능력)

저는 상사의 배려를 받아서 2번의 출산휴가와 육아휴가 모두 사용할 수 있었어요.. 상사께서는 다른 직원들과 평등하게 대해 주셨어요.. 다른 직원들도 출산과 육아휴직을 쓰는데 비서라고 못 쓰면 안 되지 않냐고 하셨죠.. (정밖음)

회사에 친한 사람이 있고 의지할 만한 사람이 있으면 다니게 되는 것 같아요.. 같은 고민을 공유하는 동료의 있으면 서로를 위해 좀 더 참고 견디게 되는 것 같아요.. 제가 이곳에서 비서직을 유지하고 있는 것은 비서직이 좋아서라기보다는 조직 생활을 좋아하기 때문이에요.. 저를 인정해주는 동료와 상사께 받지 못하는 칭찬을 상사의 주변 지인으로부터 들을 때가 있거든요.. 상당히 위안을 받았죠.. 그것으로부터 제가 버틸 수 있는 힘을 얻는 것이 아닐까 싶어요. (장뚝심)

비서의 경력유지의 전환점은 결혼과 육아라고 생각해요. 결혼하고 출산을 하고 다시 비서로 복직하는 경우도 있긴 하지만 기업에서는 선호하지 않는 경우가 많고.. 육아를 하다 보면 그 동안 업무에 쏟았던 시간이나 열정을 줄여야 하는 상황이 오게 되니까요.. 직장인이기도 하지만 엄마이자 여자로서의 삶도 있기 때문이죠.. 그것 또한 제 역할이자 소임이니깐요. 개인이 그러한 힘든 상황을 극복하고 그 기간을 어떻게 보내느냐에 따라서 경력이 유지되거나 못하게 되는 것 같아요.. 자의든 타의든 말이죠..(김열정)

C. 경력지속을 위한 노력



[그림 9] 경력지속을 위한 노력

1. 고경력자로서 ‘비서직’ 의 의미

연구참여자들은 한 직종에서 커리어를 쌓고 지속하고 있다는 점에서 자신의 삶에 일관성이 생겼으며 오랜 기간 인정받으며 충직하게 일한 스스로에 대한 자부심을 갖고 있다고 말하였다. 또한 다양한 상사와 조직에서 일한 경험으로 업무에 대한 노련함이 생겼으며 스스로에게 자극을 멈추지 않고 성장하려고 노력한 자신에게 자긍심을 느끼며 일을 통해 자기 자신이 성장해가고 있다고 말하였다. 덧붙여 체득화(體得化)된 전문비서로서의 태도는 살아가면서 커다란 도움이 되었으며 힘겨운 상황에 대한 극복 경험은 새로운 도전에 대한 자신감과 동기부여가 되었다고 말하였다. 스스로가 자신의 경력에 대한 의지로 경력을 유지했던 것은 아니었지만 난관이 닥칠 때마다 스스로의 길을 개척하고 문제를 해결하여 지금까지 ‘견디고’ ‘버텨낸’ 자신에게 수고했다고 말하고 싶다고도 하였다.

저는 커리어우먼이 되고 싶었고 그렇게 되었기 때문에 저 스스로에게 만족스러웠어요. 엄청난 양의 일을 처리했었기 때문에 어디에 가서든 비서업무를 잘 할 수 있을 것이라는 저 스스로에 대한 자신감도 있고요... 그 모든 과정을 견뎌 이 자리까지 온 저 자신에 대한 당당함이 있었던 것 같아요.. 밖에서 제가 누구 비서라고 소개하면 다 알아봐 주는... 자부심이 있었던 것 같아요..(권책임)

타인이 보는 고경력자인 자신의 이미지는 일관성을 갖고 비서업무를 지속해왔기 때문에 이전의 상사들이 아직까지도 비서를 구해달라고 연락이 올 만큼 자기 자신에 대한 신뢰와 믿음을 갖고 있으며, 자신의 업무에 자부심을 갖고 상사에게

인정을 받았겠다고 판단한다고 말하였다. 그러나 여전히 사회적으로 비서직에 대한 낮은 인식과 경력전환을 하지 않고 비서직을 유지 하고 있는 것에 대하여 ‘안주하고 있다’ 라던가 ‘무능력하다’ 라고 하는 부정적인 이미지와 평생직업의 시대에 하나의 경력을 갖고 있는 것에 대해 ‘정체’ 또는 ‘뒤쳐져 있다’ 라고 하는 비서직 종사자 스스로의 낮은 가치부여가 문제라고도 말하였다.

비서실에 있다 보면 직원들과 소통이 어려울 때가 많잖아요.. 일부러라도 말을 안 섞기도 하고요.. 하지만 저는 오히려 직원들이 제게 얘기를 많이 해요.. 일종의 도와달라는 식으로요...상사는 조금은 권위적인 분이시라서.. 소통이 원활하신 편이 아니거든요.. 그러다 보니 중간자적 입장에서 직원들의 고충을 어떻게 하면 잘 전해드릴 수 있을까 고민합니다. (장독심)

평생직업의 시대에서 하나의 경력만을 가졌다는 것이요.. 약간 뒷처짐이랄까요.. 경력전환 하지 않고 비서직을 유지하는 것에 대해 내부적으로 가치부여를 하지 않았다는 점이 문제라고 생각해요.. "아직도 비서라니.. 20대나 하는 거지" 라고 하는 시선이요. (박누림)

연구참여자들에게 ‘비서직’의 의미는 직업 그 자체로 자신의 삶이자 애증 관계처럼 평생 안고 가는 것이며 오랜 비서직 경험을 통해 확장된 학습과 관계 속에서 자아를 실현하고 성숙해질 수 있었다고 말하였다. 또한 ‘비서직’은 나를 설명해 주는 것으로 앞으로 자신의 삶과 경력에 긍정적으로 영향을 미칠 것이라는 기대를 갖고 있다고 말하였다.

연구참여자들에게 있어 ‘일의 의미’는 일을 통해 사람들과의 관계 속에서 소통하면서 살아갈 수 있는 힘을 얻을 수 있으며, 사회에 기여하고 자아성장을 위한 도구라고도 말하였다. 비서업무와 개인사업을 병행하고 있는 한대표의 경우 일은 ‘어른들의 놀이’라고 표현할 만큼 직원들과 함께 성장하고 즐거웠으면 좋겠다는 경영자로서의 사명감을 나타내기도 하였다. 이는 자신의 직업을 단지 생계수단으로만 보지 않고 직업과 자신을 동일시하여 ‘삶’ 자체로 인식하여 ‘일과 개인적 삶’의 균형을 추구하고, 일을 통해 사회의 구성원으로서 역할을 수행하고 성장하는 수단으로 본 선행 연구의 결과와도 일맥상통한다(정명혜, 2012; 송민영 외 3인, 2018; 강예린, 최애경, 2019).

일을 통해서 제가 성장하는 것 같아요. 많이 배우면서 행복을 느껴요.. 성취감도 느끼고요..일을 해야 사람들과 섞일 수 있고 그 안에서 절망감을 느끼든 행복을 느끼는 느낄 수 있다고 생각해요. 일을 하면서 제가 성숙해져가는 것 같아요.. 금전적인 이유를 무시할 수는 없지만 사람

이란 혼자 살수 없는 사회적 동물이잖아요.. 일을 통해 사회구성원으로 속해 있는 것만으로도 배우고 성장하며 성숙해 나간다고 생각해요. (이끈기)

돈이 많다고 행복한 삶은 아니잖아요.. 사람들 속에서 부대끼고 해봐야 배움도 있다고 생각해요. 내가 본 많은 것들을 직원들에게도 보여주고 싶어요.. 그러면 직원들도 행복해하고 일도 더 잘할 것 같아요.. 나와 관련된 사람들이 어떻게 하면 함께 행복할 수 있을까.. 성장할 수 있을까를 고민하고 있어요..(한대표)

2. 사회적 관계 확장 및 평생학습

연구참여자들은 비서직 종사자들을 위한 공식적인 교육/훈련제도의 부재로 경험하게 되는 어려움을 조직 내 비공식적인 모임을 통해서 해결하거나 전문 비서과정 수료하는 등 직업공동체에서 만나는 사람들과 다양한 학습을 통해 형성된 관계 속에서 업무역량을 확장시켜 왔음을 알 수 있었다. 이끈기는 퇴사 이후에도 꾸준히 이전 회사의 비서모임을 유지해 오고 있었으며, 박누림과 김열정, 민슬기, 권책임은 한국비서협회 등 업무관련 유관기관에서 활동하면서 비서직 종사자들과의 교류를 통해 함께 고민을 나눔으로써 소속감과 공동체 의식 등을 쌓아가고 있었다. 이로써 연구참여자들은 인간관계의 확장을 통해 업무적으로 도움을 받을 뿐 아니라 사람들과의 관계 안에서 즐거움을 얻고 성장하는 기회를 발견하고 있었다. 이는 경력적응성에서 사회적 네트워크와 사회화(Socialization)를 통해 동료들과 강한 유대감을 형성하고 다양한 정보를 공유하며 모임을 통해 미래 계획 등에 대한 현실적인 도움을 얻는 것이 경력지속에 유의미한 영향을 미친다는 연구결과와도 일맥상통한다(Kirgan & Golembeski, 2010, 박은규, 2015).

그룹사 재직 시 사장단 비서모임이 있었는데 퇴사한지 15년이 지난 지금도 꾸준히 모임을 유지하고 있어요..모임을 통해서 살아가면서 느끼게 되는 고민도 함께 이야기 나누고 미래를 위해 어떤 준비를 하고 있는지 서로 의견을 나누기도 하고요..(이끈기)

어떤 분야든 어느 정도 수준에 오르게 되면 결국은 '연대'더라고요.. 같은 고민을 가진 사람들끼리 연대하는 거요.. 다들 혼자서 힘들게 고민할텐데 함께 해결했으면 하는 마음이에요.. 함께 고민하면서 마음의 위안도 얻을 수 있고 마음 맞는 사람을 만나면 뭔가 할 수 있는 일도 생기고요..(민슬기)

또한 누구보다도 경력유지의 어려움을 알고 있는 연구참여자들은 비서직 종사자들이 좀 더 나은 환경에서 일할 수 있도록 도움을 주는 사람이 되고자 하였으며 경력을 유지하는 동안 배우는 사람이었으므로 이제는 가르쳐 주는 사람이 되고 싶다고도 말하였다. 현장에서 겪을 수 있는 다양한 어려움을 경험해 봤기 때문에 공감되는 이야기를 할 수 있으며, 경험을 통해 얻어진 다양한 노하우를 나누어 주는 등 나눔과 배움의 의지를 발견할 수 있었다. 이는 가르침을 통해 기술을 전수하는 것 이상으로 후배들에게 멘토의 역할을 함으로서 후배 기술인들이 자신이 겪었던 시행착오를 겪지 않고 성장하기를 바랐던 기업현장 교사에 관한 연구에서도 찾아볼 수 있다(오성숙, 2017).

인사업무든 비서업무든 제가 없더라도 후임자가 쉽게 그 일을 할 수 있도록 심플하면서 효과적인 매뉴얼을 만들려고 노력해요.. 어느 누구라도 파일을 열고 읽었을 때 업무가 파악될 수 있도록요...후배들도 더 편하게 일할 수 있도록 만들어주고 싶어요.(장뚝심).

저의 경우는 좋은 기업 환경에서 커다란 어려움 없이 비서경력을 시작한 사람들과는 달리 현장에서 겪을 수 있는 다양한 어려움을 경험했어요...(중략) 비서경력을 오래 유지하다보니 비서직에 대한 어떤 기여를 하고 싶은 부분이 있어요.. 비서직을 이제 막 시작하는 후배들이 너무 안타까워요..이 분야에서 일하는 것이 얼마나 힘들고 어렵다는 것을 아니까 도움을 줄 수 있는 방법에 대해 그리고 조금이라도 기여하고 싶은 열망이 생기는 거 같아요...(김열정)

연구참여자 박누림, 김열정, 권책임은 현업과 교수자의 역할을 병행하면서 꾸준히 자기 자신을 성찰하고 교수자로서 부족한 부분을 학습하고자 박사과정을 밟고 있었으며 다른 연구참여자들은 본인의 의사와 관련 없이 일을 못하게 되는 상황(상사의 고령화로 인한 퇴임 등)을 준비하고자 퇴근 후 어학 공부와 창업을 위한 전문교육 이수, 건강관리 등 꾸준히 자기관리를 하고 있었다. 특히 자신이 하는 일이 곧 나를 말해주는 것이라는 생각으로 스스로의 길을 개척하고 평생 학습의 차원에서의 지속적인 배움과 변화에 대한 적극적인 수용적 태도로 끊임없이 성장을 위한 학습의 끈을 놓지 않고 있음을 알 수 있었다(정준봉, 2010; 진성미, 2009).

저는 커리어 코칭, 커리어 컨설팅에 관심이 많아서 공부를 계속 하고 있어요.. HR업무를 할 때도 코칭, 리더십교육 관련 업무를 많이 했었구요.. HR분야에 계신 분들을 보면 비서경력을 갖고 계신 분들이 많아요.. 비서업무를 하다보면 인사업무를 할 수 있는 자질을 갖추게 되는 것 같아

요.. (최인사)

상사와 회사가 계속 성장하고 있으면 저 또한 함께 발 맞춰 일 할 수 상황이 되긴 하겠지만 나이가 들어감에 따라 체력적인 것들이 발목을 잡을 수가 있기 때문에 자신감이 떨어져서 계속 이 업무를 할 수 있을까 하는 불안감이 있거든요.. 향후 시간을 자율적으로 활용할 수 있는 프리랜서 직으로 바꿔볼 생각을 하고 강사양성과정을 수강하고 영어 공부도 꾸준히 하고 있어요.. 영어를 좋아하기도 하고 업무적으로도 현재 필요하고 미래를 준비하는 차원에서요.. (민슬기)

저는 제 퇴직의 시점을 45세로 잡고 있어요.. 상사께서 70세까지만 경영을 하시겠다고 하셨거든요..(웃음) 일은 계속해야하고 그만두겠다는 의지는 아니지만 그만둘 수밖에 없는 상황에 대처하기 위해 미용관련 공부를 하고 전문 자격증도 취득했죠..(중략) 객관적으로 제가 갖고 있는 비서경력으로 타사에서 경력을 지속하기는 어렵다고 판단했어요. (정밝음)

저는 10대에는 20대의 모습을, 20대에는 30대, 30대에는 40대의 모습을 상상하고 준비했어요.. 제가 홀딩스 회사를 설립한 이유도 거기에 있어요.. 향후 사업을 키워서 호텔과 시행 법인을 인수 합병할 계획을 갖고 있어요.. 상사께도 말씀을 드렸구요..(한대표)

V. 결론 및 제언

A. 연구결과 및 논의

본 연구는 타 직종에 비해 전문직으로서 자신의 일에 사명감을 갖고 오랜 기간 경력을 유지하고 있는 비서직 종사자를 찾기 어려운 현실에 대한 의문에서부터 시작되었다. OECD 미래교육 2030회의에서 언급된 미래사회가 요구하는 인재상은 문제해결능력과 창의력, 비판적 사고력과 공감능력, 자기 통제력을 가진 인재이며(최중혁, 2017), 세계적인 교육학자인 하워드 가드너(Howard Gardner) 하버드대 교수는 그의 저서에서 특정학문이나 기술에 통달한 ‘훈련 마인드’ 다양한 정보 속에서 필요한 정보를 선택하고 가공할 수 있는 ‘통합 마인드’ 새로운 문제를 찾아내고 해결책을 만들어내는 ‘창조 마인드’ 다양한 구성원들 사이에서 조화와 배려를 실천하는 ‘존경 마인드’ 조직과 생활에서 도덕성을 실천하는 ‘윤리 마인드’를 미래를 준비하는 중요한 마음가짐으로 강조하였다(Gardner, 2008). 위와 같은 역량은 숙련된 전문비서라면 갖추고 있는 것이므로 전문직으로서 비전이 있음에도 불구하고 경력유지가 되지 않는 현실에 안타까움이 컸기 때문이다.

본 연구는 선행연구에서 도출된 경력유지의 어려움에도 불구하고 자신의 경력을 포기하지 않고 오랜 기간 지속하고 있는 고경력 비서직 종사자들의 조직 내 경력 개발 과정과 경력을 지속할 수 있었던 요인을 탐색함으로써 비서직 종사자들의 경력유지를 위한 시사점을 찾아보고자 하였다. 이를 위하여 질적연구 방법을 사용하였으며 심층 인터뷰를 통해 다음의 결론을 도출할 수 있었다.

첫째, 비서로서의 경력은 우연 또는 비서학을 전공하여 시작되었음을 알 수 있었다. 연구참여자들이 전공학과를 선택할 즈음에는 비서학 전공이 사회생활을 시작하는데 도움이 되었으므로 졸업 후 바로 비서경력을 시작할 수 있었으며, 90년대까지만 해도 결혼 후 비서직을 유지하기 어려운 조직 문화로 인해 생긴 공석을 채우기 위한 인사발령으로 비서경력이 시작되었음을 알 수 있었다. 이는 조직의 비서직에 대한 인식을 엿볼 수 있는 것으로 전문직이라기보다는 상사의 업무지시 수행과 전화 또는 내방객응대 정도의 역할만을 기대하였기에 조직 내에서 신입직원이 비서 직무를 담당하게 된 경우라고 해석된다. 반면 외국계 기업의 국내 진출

로 외국어 능력을 겸비한 비서학 전공자의 경우 상대적으로 전문비서로 인정받으며 경력을 시작하였던 것을 알 수 있었다.

연구참여자들은 전공여부와 상관없이 비서직 수행을 위한 체계적인 교육이나 훈련의 경험 없이 곧바로 현업에 투입되어 학교에서 배운 지식이나 전임자로부터 받은 실무교육, 업무 매뉴얼을 참고하면서 시행착오를 겪으며 업무에 적응하고 부족한 부분은 스스로 해결할 수밖에 없었음을 확인할 수 있었다. 다만 국내외 대기업의 경우 신입사원을 위한 교육 또는 비서직 수행을 위한 교육이 있긴 하였으나 매우 제한적이었으며 비서직의 특성상 자리를 비우기 어려운 상황으로 인해 교육/훈련은 입사 때 받은 것이 대부분이었음을 알 수 있었다.

이와 같은 연구결과는 고경력 비서직 종사자들을 대상으로 한 일터에서의 성장과정과 직업정체성 형성과정에 관한 연구에서도 찾아볼 수 있다(송민영 외 3인, 2018; 강예린, 최애경, 2019).

둘째, 경력개발의 과정에서 연구참여자들은 몇 차례 경력전환에 대한 갈등을 겪어왔으나 끊임없는 학습을 통해 업무영역을 확장시키고 상사로부터 신뢰를 얻음으로써 업무의 자율성이 확대됨에 따라 위기상황을 극복하고 성장해왔음을 알 수 있었다. 더불어 투철한 직업의식과 자아성찰을 통한 성숙과 수용의 과정을 겪으며 경력을 유지해왔음을 알 수 있었다.

연구참여자들은 비서경력을 시작한 지 3년 내외, 10여년 내외가 되는 시점에서 위기를 경험하고 이직을 선택하거나 심각하게 경력 전환을 고민했던 것으로 파악되었다. 특히 본인의 의지로 비서 경력을 시작한 연구참여자의 경우 반복적이며 일상적인 업무밖에 주어지지 않는 업무적 한계와 개인적 성장의 기회가 보이지 않을 경우 자신의 경력개발을 위하여 적극적으로 원하는 근무환경을 찾아 이직함으로써 비서경력을 지속해왔던 것을 발견할 수 있었다.

반복되는 업무로 인한 매너리즘에 빠지지 않기 위해 연구참여자들은 스스로에게 학습에 대한 자극을 멈추지 않았으며 업무적으로 자신의 역량을 향상시키기 위해 형식/비형식 교육에 관계없이 다양한 분야에 대한 학습을 하고 있음을 파악할 수 있었다. 이러한 모습은 상사로 하여금 비서에 대한 깊은 믿음과 신뢰감을 갖게 하였고 그러므로 해서 다양한 업무를 수행할 수 있는 기회가 되었던 것으로 해석된다. 이는 우수성과 비서의 행동특성과 상사가 가장 강조한 역량으로 ‘적극성/능동성’이 도출된 결과와도 같다(홍진민, 2018).

연구대상자들은 인정과 보상을 목적으로 일을 했다 라기 보다는 경력이 지속됨

에 따라 비서로서의 정체성을 형성해 가며 투철한 직업의식으로 책임감을 갖고 일의 경중에 상관없이 주어진 업무에 최선을 다하고 능동적으로 수행함으로써 자연스럽게 상사와 주변 동료들에게 인정받게 되었다는 것을 이해할 수 있었다. 이는 10년 이상의 경력을 지니고 있는 비서직 종사자들을 대상으로 직업정체성이 그들의 경력을 유지하고 지속하는데 얼마나 중요한 역할을 하며 어떠한 과정을 거쳐 형성되어 가는지를 연구한 결과에서도 찾아볼 수 있다(강예린, 최애경, 2019). 이러한 성장의 과정에서 연구참여자들은 때로는 좌절의 순간을 경험하기도 하였지만 자아성찰을 통한 수용과 성숙의 과정을 겪으며 지금의 자리에까지 경력을 유지해 왔던 것을 발견할 수 있었다.

셋째, 경력지속에 영향을 미친 요인으로 끊임없는 학습을 통한 성장, 상사와의 신뢰와 유대관계, 공식적인 인정과 보상, 적응과 현실 직시, 사회적 지지가 도출되었다. 연구참여자들 또한 15년 이상 경력을 유지해오기까지 다양한 어려움을 직면하였으나 그때마다 배움의 즐거움으로 위기상황을 극복하였고 빠르게 변화하는 경영환경에 적응하기 위하여 새로운 영역을 학습해 가면서 끊임없이 자기 자신을 성장시켜 나갔기에 고경력을 유지할 수 있었던 것으로 파악되었다. 이는 10년에서 30년의 경력을 가진 사회복지사를 대상으로 한 경력지속 요인에 관한 연구에서 새로운 것을 배우고 학습하는 것을 통해 스스로 지식을 확장시켜가는 것을 즐겼으며 특히 호기심과 자기주도적인 학습 의지를 경력유지의 중요한 요인으로 강조한 것과도 일맥상통한다(Chiller & Crisp, 2012).

또한 상사와 밀접한 관계에서 업무를 수행하는 비서직의 특성상 연구참여자들은 경력이 쌓이면서 상사와의 신뢰와 유대감이 높아짐에 따라 업무의 자율성과 역할이 커져갔으며 이로 인하여 만족스럽지 못한 근무조건 속에서도 자신을 믿고 격려와 지지를 아끼지 않았던 상사께 도움을 드리고자 하는 마음으로 경력을 유지하게 된 것으로 해석된다.

조직에서의 공식적인 인정과 보상은 비서 경력을 유지하는데 중요한 요인임이 확인되었다. 30~40대 비서직 종사자의 퇴직의도 영향요인으로서 낮은 급여와 승진제도의 불만이 도출된 바와 같이(오지현, 이영민, 2015) 승진은 대내외적으로 자신이 업무적으로 인정을 받고 있다는 판단의 근거가 되므로 수치화된 업무 성과가 들어나기 쉽지 않은 비서직 종사자들에게 있어 매우 중요한 요인임을 알 수 있었다. 이는 최소 10년 이상의 경력을 유지하고 있는 고경력 간호사의 경력지속을 위한 연구결과와도 같으며(Kirgan & Golembeski, 2010), 조직 내 공식적인 인정과 보

상의 중요성을 다시 한 번 더 확인할 수 있었다.

연구참여자들은 확고한 의지로 비서경력을 유지했다 라기 보다는 경력개발을 위한 구체적인 방법과 제도적 지원이 없는 상태에서 비서경력 중기를 맞이하게 되었고 그것이 그 동안의 비서경력을 버리고 신입의 입장에서 새로운 업무를 시도하기엔 자신의 역량이 부족하다 라는 현실적인 판단을 하게 함으로써 경력을 유지하게 만든 요인이었음을 알 수 있었다. 연구참여자들은 성장하고 있는 조직에서 주어진 업무를 처리하기도 바쁜 시간을 보냈었고 업무 외에 자신의 경력개발에 대해 적극적으로 고민하고 시도할만한 시간적 여유나 여력이 없이 경력 중기를 맞이하게 됨으로써 경력전환보다는 자신이 가장 잘 할 수 있는 분야에서 경력을 개발하고자 했던 것으로 판단된다. 이것은 현실에 대한 안주라기보다는 스스로 상황을 재해석하여 만족스런 상황을 만들기 위한 주도적인 행동이었으며 자기 자신에 대한 성찰과 숙고의 과정을 통해 한층 더 성숙하고 유연하게 대처해 나갔던 것으로 해석된다.

마지막으로 그들의 일을 존중해주는 지지적인 동료와 육아와 가사에 힘을 보태주는 가족의 도움이 있었기에 경력을 유지할 수 있었음이 확인되었다. 비서직뿐만 아니라 많은 기혼 여성들이 결혼과 육아로 인해 경력단절을 경험하게 된다(김민선, 서영석, 2016; 문재선, 이정윤, 2019). 특히 비서직의 경우 워라벨(work and life balance)이 어려운 직군 중의 하나이므로 결혼을 하면 비서직을 그만두어야 할 때도 있었다. 이러한 이유로 출산휴가와 육아휴직을 제대로 사용할 수 있었던 연구참여자는 정바음뿐 이였고, 최인사, 나능력, 김열정, 장뚝심은 육아를 위해 이직 또는 타부서로의 인사발령을 받아들여야하는 상황이었다. 뿐만 아니라 상사를 존경할 수 없는 상황일지라도 업무적으로 자신의 일을 지지해 주는 상사의 지인들이나 동료들, 가족들의 인정은 경력을 유지하게 하는 요인이었음을 발견할 수 있었다. 이와 같은 결과는 사회적 지지가 심리적 안정감을 줌으로써 경력지속에 많은 영향을 주며 직업정체성 형성의 중요한 요인임을 밝혀낸 연구결과와 같다(정명혜, 2012, 강예린, 최애경, 2019).

넷째, 고경력자로서 비서직에 대한 인식과 경력유지를 위한 구체적인 노력을 확인할 수 있었다. 연구참여자들은 비서직에 대한 낮은 사회적 인식에도 불구하고 힘겨운 상황들을 극복하여 한 직종에서 인정받으며 커리어를 쌓고 지속하고 있다는 점에서 스스로에게 자부심을 갖고 있음을 알 수 있었다. 그 누구보다 경력유지의 어려움을 알고 있는 연구참여자들은 한국비서협회 등 업무관련 유관기관에서

오랜 경험을 통해 얻어진 노하우뿐만 아니라 멘토로서 후배들이 자신들이 겪었던 시행착오를 겪지 않고 전문비서로 성장하는데 기여하고자 활동 중임을 확인할 수 있었다. 이는 경력 15년 이상의 고경력 비서의 일터에서의 성장과정에 대한 연구 결과와도 같으며(송민영 외 3인), 더불어 오랜 비서직 경험을 통해 체득화된 태도와 최고경영자의 옆에서 자연스럽게 배우게 된 경영수업을 통해 커리어 코칭, HR 관련 업무, 비서학 관련 강의, 경영자로서 사업체 운영을 병행하고 있음을 알 수 있었다. 박누림, 김열정, 권책임은 교수자로서 부족한 부분을 학습하고자 박사과정을 밟고 있으며 다른 연구참여자들 또한 본인의 의사와 관련 없이 일을 못하게 되는 상황을 준비하고자 퇴근 후 어학 공부와 창업을 위한 전문교육 이수, 건강관리 등 꾸준히 자기관리를 하고 있음을 발견할 수 있었다. 연구참여자들은 자신이 하는 일이 곧 나를 말해주는 것이라는 생각으로 스스로의 길을 개척하고 평생학습의 차원에서의 끊임없이 성장을 위한 배움의 끈을 놓지 않고 있음을 파악할 수 있었다.

경력시작의 동기는 달랐으나 경력이 지속되면서 연구참여자들은 단순한 업무에서부터 상사의 업무를 대리할 정도로 다양한 역할을 수행하고 있었으며 자신만이 할 수 있는 특화된 업무능력을 갖추기 위해 세무, HR, 어학 등 끊임없이 학습하고 있었다. 기대에 못 미치는 평가와 보상, 일 가정 양립의 어려움, 상사의 수명에 따른 보직과 업무 질의 변화는 비서경력이 오래되었음에도 불구하고 마주하게 되는 현실이지만, 전문비서로서의 직업적 정체성을 가지고 조직과 상사에 적응하며 근무조건을 개선하기 위해 적극적으로 타협을 유도하거나 도전하며 성장해왔으며 상사와 관련된 일에 있어 중요하지 않는 일은 없다는 소명의식으로 스스로가 자신이 하는 일에 대한 가치를 부여함으로써 경력을 지속해올 수 있었던 것으로 해석된다. 또한 급변하는 기술 환경의 변화에 발맞춰 다기능 전문가로서 경쟁력을 갖추기 위한 역량개발과 자발적인 경력관리는 매우 중요한 태도이며, 같은 맥락에서 내적, 외적으로 철저하게 관리하고 노력하는 연구참여자들의 모습을 통해 전문가다운 면모를 발견할 수가 있었다.

따라서 비서학회뿐만 아니라 비서협회에서도 고경력 비서직 종사자를 위한 연구 및 교육 프로그램을 개발하는 데 좀 더 적극적인 노력이 필요하며, 비서직 종사자 스스로도 적극적으로 협회 활동에 참여함으로써 지혜를 모을 필요가 있다고 하겠다. 또한 내부적으로 오랜 기간 경력을 유지하고 있는 비서직 종사자들에 대한 존경과 인정이 필요하며, 외국어 능력, IT관련 기술, 정보 분석 및 기획 능력뿐만 아

니라 AI 기술이 대체할 수 없는 태도적인 측면, 즉, “공감과 배려” “커뮤니케이션 능력” “유연성과 창의적 태도” “새로운 지식에 대한 열린 태도” “센스” 등을 강화시킬 수 있도록 비서학 관련 교수자 뿐만 아니라 있는 비서직 종사자 스스로도 노력함으로써 전문성을 공고히 하여 장기간 비서경력을 지속할 수 있으리라 기대한다.

더불어 기업의 측면에서도 회사 경영과 관련된 전문지식과 조직 전체의 흐름을 파악하고 상황판단을 할 수 있는 전문 비서의 퇴직은 조직의 성과향상을 위한 인적자원개발 차원에서도 장기적인 손실로 연결되는 만큼 경영자의 마인드를 갖춘 훈련된 인적자원이라는 시각에서 비서의 전문성을 인정해주고 적극적으로 활용할 필요가 있으며 이를 위한 제도적 지원이나 경력개발을 위한 전략적이고 실용적인 방안을 수립하는데 일조할 수 있을 것이라 기대된다. 본 연구결과에서도 공식적인 인정과 보상, 사회적 지지가 경력지속의 영향요인으로 도출된 만큼 지원부서가 아닌 특수직군으로서 별도의 승진 및 평가 제도를 마련해야 할 것이며 개인의 역량이 비서의 역량으로 연결되는 만큼 경력개발을 위한 다양한 형태의 교육프로그램을 제공해줄 필요가 있다고 하겠다.

B. 연구의 의의 및 제언

본 연구가 지니는 의의는 다음과 같다.

첫째, 그 동안 연구가 미비하였던 고경력 비서들을 대상으로 한 연구로 그 자체로 의미가 있다고 할 수 있으며 평균 비서경력이 19.4년인 비서직 종사자 10명의 생생한 경험을 살펴봄으로써 경력개발과정과 비서직을 이해하는데 기여하였다는 점에서 의의가 있다.

둘째, 여성의 사회진출이 높아짐에 따라 다양한 직군에서의 경력지속의지에 관한 연구가 진행되어 왔으나 비서직 종사자를 대상으로 한 연구는 이루어지지 않았다. 본 연구는 처음으로 비서직 종사자를 대상으로 경력지속의지에 관한 연구를 시도함으로써 비서직 경력을 지속하는 데 실질적인 도움을 주었다는 데 의의가 있다. 그 동안의 비서직 종사자의 경력개발에 관한 연구는 경력이 지속되지 못하는 원인에 관한 연구나 비서경력을 지속하는 데 있어 직업정체성을 연구하는 데 그쳤다. 그러나 본 연구는 보다 적극적으로 경력을 지속할 수 있었던 요인을 탐구함으로써 향후 비서직을 희망하거나 경력지속의 어려움을 겪고 있는 비서직 종사자들

에게 유용한 지침을 제시하였다는 데 의의가 있다.

본 연구결과를 토대로 후속 연구를 위하여 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 고경력 비서직 종사자를 대상으로 한 다양한 연구가 이루어져야 할 것이다. 연구를 진행하면서 각 분야에서 일하고 있는 많은 고경력 비서직 종사자들에 대한 정보를 얻을 수가 있었다. 본 연구는 의도하지는 않았으나 기업비서만을 연구 대상으로 함으로써 일반화하기에는 한계가 있으므로 다양한 분야의 고경력 비서직 종사자를 대상으로 경력개발 과정과 경력지속의 요인을 탐구함으로써 경력개발을 위한 실증적인 자료를 제공할 수 있을 것이다.

둘째, 비서학 전공여부, 조직의 형태에 따른 비교연구가 이루어져야 할 것이다. 본 연구에서 연구참여자들이 경력을 지속하면서 경험하는 갈등의 원인, 해결방법, 경력개발의 과정에는 미묘한 차이가 있었다. 하지만 본 연구에서는 국내 기업 비서가 월등히 많음으로 해서 구체적으로 밝혀내기엔 한계가 있었으므로 보다 심도 깊은 연구가 진행되어야 할 것이다.

셋째, 여성인력개발의 측면에서 타 직무와 함께 비교연구가 이루어져야 할 것이다. 전통적으로 비서직은 여성의 비율이 압도적으로 높은 직업군에 속한다. 우리나라의 경우 점차적으로 여성의 사회적 지위가 향상됨에 따라 자신의 경력을 지속적으로 발전시키고 유지하고자하는 여성들이 늘어나고 있으며 이에 따라 여성들의 경력지속을 위한 연구가 이루어지고 있으므로 타 직무와의 비교연구는 여성인력개발이라는 측면에서 의의가 있을 것이다.

넷째, 고경력자의 전문성 개발을 위한 구체적인 교육/훈련 방법에 대한 연구가 이루어져야 할 것이다. 그 동안의 비서직 종사자의 경력개발에 대한 연구는 경력 10년 전후 경력자를 대상으로 이루어져왔다. 하지만 비서학을 전공하고 전문비서로서 경력을 유지하고 있는 비서가 증가하고 있는 현 상황을 반영하여 좀 더 구체적인 연구를 진행함으로써 비서직종사자와 조직에도 실용적인 방안을 수립하는데 일조할 수 있을 것이라 기대된다.

참고문헌

- 강예린, 최애경. (2019). 고경력 비서의 직업정체성 형성과정에 관한 현상학적 연구. *비서·사무경영연구*, 28(1), 113-142.
- 강인주. (2016). 대기업 사무직 근로자의 고용가능성과 경력학습 및 경력동기의 관계. *농업교육과 인적자원개발*, 48(1), 1-25.
- 권혜진, 김윤정, 이경숙. (2014). 경력여성간호사의 직무경험. *여성학논집*, 31(1), 33-62
- 김경애, 임부연. (2016). 고경력 유아교사의 삶 : 교사실존을 중심으로. *한국교원 교육연구*, 33(1), 267-296.
- 김정은. (2018). *고경력 보육교사가 직무에 대해 느끼는 어려움과 요구*. 석사학위 논문. 배재대학교.
- 김묘선. (2016). *고경력 교사의 역할수행과 학년조직효과성의 관계*. 석사학위논문. 서울교육대학교.
- 김미라. (2012). *텔파이 기법을 통한 최고경영자 비서의 역할과 역량에 관한 연구*. 석사학위논문. 아주대학교.
- 김민선, 서영석. (2016). 고학력 기혼 여성들의 진로지속 동기 척도 개발 및 타당화 연구. *한국심리학회지 상담 및 심리치료*, 28(1), 63-88.
- 김성현. (2013). *한국 고위공무원단 비서의 직무와 역량에 관한 연구*. 석사학위논문. 이화여자대학교.
- 김수정, 백지연. (2016). 타 직무 종사자의 비서직으로의 경력전환에 관한 연구. *비서·사무경영연구*, 25(1), 33-58.
- 김양은. (2017). 고경력 보육교사의 교직생활 어려움과 이탈위기에 관한 연구. *학습자중심교과교육연구*, 17(18), 375-403.
- 김연정, 나승일. (2013). 기업 중견비서의 이직경험을 통한 전환학습 과정에 관한 현상학적 연구. *HRD연구*, 15(1), 159-187.
- 김원홍, 이현출, 배선희, 전선영. (2012). 여성의원 경력지속성. *아시아여성연구*, 51(1), 71-101.
- 김정아. (2009). 비서직 종사자의 경력개발 프로그램 요구분석. *비서·사무경영연구*, 18(2), 155-182.
- 김지은. (2016). *비서의 심리적 주인의식이 직무열의에 미치는 영향 : 직업의식의*

- 매개효과를 중심으로. 석사학위논문. 이화여자대학교.
- 김현수. (2014). 퇴직 · 고경력 과학기술자의 퇴직준비 실태와 진로전환 지원방안 연구. *산업교육연구*, 29, 61-82.
- 김현희. (2007). *비서의 경력전환에 관한 질적연구*. 석사학위논문. 이화여자대학교.
- 김효정. (2018). *숙련 기업상담자의 직업적응 과정*. 박사학위논문. 숙명여자대학교.
- 김홍국. (2000). 경력개발 이론의 평가와 연구방향. *인적자원개발연구*, 2(2), 1-41.
- 김희연, 김은숙. (2013). 어린이집 교사의 생애사 연구: 김교사 이야기. *교육인류학연구*, 16(1), 25-63.
- 도윤경. (1996). 전문직 여성비서의 교육훈련과 경력성공지각에 관한 연구. *비서 · 사무경영연구*, 4, 137-158.
- 문재선, 이정윤. (2019). 기혼직장여성들의 진로지속동기와 사회적 지지에 기초한 군집유형별 일-가정 균형감 및 삶의 만족도 차이. *상담학연구*, 20(1), 121-141.
- 박경옥. (2017). 인공지능 가상비서의 비서직무 수행역량에 대한 연구. *비서 · 사무경영연구*, 26(2), 253-272.
- 박영준 (2010). *재직자의 직업명성과 자기이미지 일치가 직업적응에 미치는 영향*. 석사학위논문. 경기대학교.
- 박상철. (2017). *직업의 숙련 구성요소와 숙련 유사성에 관한 연구*. 박사학위논문. 한국기술교육대학교.
- 박소영. (2009). *보육교사로 살아가는 힘에 관한 이야기*. 석사학위논문. 숙명여자대학교.
- 박은규. (2015). *대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크, 직무자율성 및 경력개발지원이 경력적응성에 미치는 영향*. 석사학위논문. 서울대학교.
- 박지연. (2017). *대기업 신입비서의 감정노동에 관한 연구*. 석사학위논문. 숙명여자대학교.
- 배진현. (2012). *전문가가치와 조직공정성이 조직몰입과 경력몰입의 균형을 매개로 이직의도에 미치는 영향*. 박사학위논문. 서울대학교.
- 백지연. (2016). *(Success! 진로-직업 탐색) 경력개발전략*. 서울: 학지사.
- 백지연, 최애경. (2007). 비서직 전문성 개발을 위한 교육요구 분석에 관한 연구 - Dacum 직무분석 자료를 바탕으로. *商業教育研究*, 15, 105-126.
- 변우진. (2000). *한국 경영관리자의 비서직 인식에 관한 연구*. 석사학위논문. 이화

여자대학교.

- 선형보, 최애경. (2010). 국내 대기업 최고경영자 비서 직무와 핵심작업에 관한 연구. *商業教育研究*, 24(4), 239-259.
- 성미애, 옥선화. (2006). 여성 퇴직자의 생애사를 통해서 본 취업지속 배경에 관한 질적 연구: 교직·공무원직 퇴직자를 중심으로. *한국가정관리학회지*, 24(5), 69-87.
- 송민영, 원운정, 장원섭, 백지연. (2018). 고경력 비서의 일터에서의 성장과정에 대한 질적 사례연구. *비서·사무경영연구*, 27(4), 59-86.
- 송인선, 백지연. (2013). Q-방법론을 적용한 비서이미지와 이미지 결정요인에 관한 연구. *비서학논총*, 22(2), 87-116.
- 신연하, 이동명. (2018). 사회적지지가 경력단절여성의 노동시장 재진입만족도에 미치는 영향요인 분석. *한국콘텐츠학회*, 18(7), 138-152.
- 신초롱. (2018). *이직의도를 극복한 경력간호사의 직장생활 재구성 경험*. 석사학위논문. 인제대학교.
- 심미영. (2012). *프로티언 경력지향성과 경력성공*. 박사학위논문. 고려대학교.
- 안혜진. (2012). *의료비서의 역할과 특성에 관한 기초연구*. 석사학위논문. 이화여자대학교.
- 양효선. (2018). *4차 산업혁명 시대에 변화되는 비서의 직무와 역량에 관한 기초연구*. 석사학위논문. 이화여자대학교.
- 오성숙. (2017). *일터에서 기업현장교사의 성장과정에 관한 연구*. 박사학위논문. 중앙대학교.
- 오지현, 이영민. (2015). 비서직의 연령대별 퇴직의도에 관한 연구. *평생교육·HRD연구*, 11(3), 1-32.
- 오지현, 최애경. (2013). 비서직 종사자의 조직 내 경력개발 경험에 관한 현상학적 연구. *비서·사무경영연구*, 22(3), 109-134.
- 오창환, 정철영. (2012). 대기업 사무직 근로자의 경력지향성 유형 및 관련 변인. *기업교육과 인재연구*, 14(1), 133-154.
- 유현중. (2005). 금융계 비서의 경력관리에 관한 연구. *비서·사무경영연구*, 14(1), 115-144.
- 윤미숙. (2003). 비서의 현재 역량과 미래 역량에 대한 델파이 연구. *비서·사무경영연구*, 12(2), 109-141.

- 윤양배. (2015). *숙련형성 요인이 노동생산성과 기업성장에 미치는 향: 숙련형성의 매개역할*. 박사학위논문. 중앙대학교.
- 이남인. (2014). *현상학과 질적연구*. 서울: 한길사
- 이수연, 박순용. (2012). 대기업 정규직 여성 비서직무 경험자들의 경력전환에 관한 질적 연구. *비서·사무경영연구*, 21(3), 29-56.
- 이열리미, 조계숙. (2013). 비서직 종사자의 과업갈등과 관계갈등이 직무탈진과 직무열의에 미치는 영향. *비서·사무경영연구*, 22(1), 99-123.
- 이유진, 윤지영, & 박윤희. (2012). 비서학논총의 인적자원개발 관련 연구 분석. *비서·사무경영연구*, 21(3), 109-133.
- 이주희. (2017). *평생교육을 통한 경력전환 성공사례 연구 : 대기업 비정규직 비서를 중심으로*. 석사학위논문. 서강대학교.
- 이혜숙. (2011). 법률비서의 역할수행과 역할기대에 관한 연구. *비서·사무경영연구*, 20(3), 75-95.
- 이화진. (2012). 비서의 외재적 직무특성이 이중몰입에 미치는 영향. *비서학논총*, 21(2), 101-125.
- 임금희. (2016). *재직자의 계획된 우연기술이 직업적응과 직업전환에 미치는 영향*. 국내석사학위논문. 경기대학교.
- 장미선. (1999). 국제비서의 역할 및 자격검정시험제도에 관한 연구. *비서·사무경영연구*, 8(2), 231-246.
- 장원섭. (2015). *장인(匠人)의 탄생*. 서울: 학지사.
- 전덕순. (2008). *재직자의 직업가치가 직업적응에 미치는 영향*. 석사학위논문. 경기대학교.
- 전지영. (2015). *경력전환 과정에 대한 질적 사례연구*. 석사학위논문. 연세대학교.
- 정준봉. (2010). *간호사의 계속학습이 직무만족 및 근무지속성에 미치는 영향*. 석사학위논문. 중부대학교.
- 정하윤, 윤선희. (2013). 경력 간호사의 이직의도 극복과정. *간호행정학회지*, 19(3), 414-426.
- 조계숙, 최애경. (1997). *현대비서학*. 서울: 대영문화사.
- 진성미. (2009). 경력 역량탐색을 위한 평생학습의 시사. *평생학습사회*, 5(2), 21-44.
- 최승훈, 안동만, 홍승범, 김웅이, 김도현. (2014). 고경력 과학기술인 활성화 방안

- 관한 연구. *한국항공경영학회 추계학술대회*, 2014, 203-203.
- 최윤정, 김계현. (2007). 진로상담 : 고학력 기혼여성의 진로단절 위기 경험에 대한 개념도(Concept mapping) 연구 -진로지속 여성과 중단 여성 간의 비교. *상담학연구*, 8(3), 1031-1045.
- 최홍숙. (1999). 기업 최고경영자 비서의 직무능력에 관한 연구. *情報學研究*, 2(1), 91-101.
- 탁진국, 서형준, 원용재, & 심현주. (2017). 일의 의미 척도 구성타당도 검증. *한국심리학회지 산업 및 조직*, 30(3), 357-372.
- 하명숙. (2018). *초등학교 고경력 교사의 갈등 양상과 대처방안에 관한 질적 연구*. 석사학위논문. 경인교육대학교.
- 허아랑, 김근세. (2013). 고령화시대의 고경력 과학기술인 활용 연구. *한국행정논집*, 25(3), 667-692.
- 허수정, 백지연. (2012). 비서의 이직요인 및 이직과정 중 심리적 변화에 관한 질적 연구. *비서·사무경영연구*, 21(3), 85-108.
- 홍성표. (2019). *전직실업자 직업훈련생의 경력탄력성 영향요인 분석*. 박사학위논문. 서울대학교
- 홍진민. (2018). *상사의 시각으로 본 우수 성과 비서의 역량 및 행동특성에 관한 질적 연구*. 석사학위논문. 이화여자대학교.
- 황유선, 오미영. (2013). 아나운서의 직업 만족도와 직업 지속의도. *한국콘텐츠학회논문지*, 13(6), 425-437.
- Arthur, M. B., Hall, D. T., & Lawrence, B. S. (Eds.). (1989). *Handbook of career theory*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Arthur, M. B., & Rousseau, D. M. (1996). *The boundaryless career: A new employment principle for a new organizational era*. New York: Oxford University Press.
- Bernadette van Rijn, M., Yang, H., & Sanders, K. (2013). Understanding employees' informal workplace learning: The joint influence of career motivation and self-construal. *Career Development International*, 18(6), 610-628.
- Brewer, E. W., & Shapard, L. (2004). Employee burnout: A meta-analysis of the relationship between age or years of experience. *Human Resource*

- Development Review*, 3(2), 102-123.
- Chiller, P., & Crisp, B. R. (2012). Professional supervision: A workforce retention strategy for social work?. *Australian Social Work*, 65(2), 232-242.
- Creswell, J. W. (2005). 질적 연구 방법론: 다섯 가지 전통(조흥식, 정선옥, 김진숙, 권지성 공역). 서울: 학지사.
- Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Minneapolis, MN: University of Minnesota Press.
- Domeyer, D. (2005). The office of the future presents a world of opportunity for administrative professionals. *Office Pro*, 65(6), 12-17.
- Dubey, N., & Tiwari, V. (2014). Factors affecting career aspirations among married women. *Indian Journal of Health and Wellbeing*, 5(7), 59.
- Gardner, H. (2008). The five minds for the future. *Schools*, 51(2), 17-24.
- Gunz, H. (1989). The dual meaning of managerial careers: Organizational and individual levels of analysis. *Journal of Management Studies*, 26(3), 225-250.
- Hall, D. T. (1976). *Careers in Organizations*. Santa Monica, CA: Goodyear Publishing. Co.
- Harmon, P., & King, D. (1984). *Expert system: Artificial intelligence in business*. New York: John Wiley & Son.
- Hodson, R., & Sullivan, T. A., (c2012). *The social organization of work* (5th ed.). Belmont, CA: Wadsworth Cengage Learning.
- Hoobler, J. M., Lemmon, G., & Wayne, S. J. (2014). Women' s managerial aspirations: An organizational development perspective. *Journal of Management*, 40(3), 703-730.
- Kirgan, M., & Golembeski, S.(2010). Retaining an aging workforce by giving voice to older and experienced nurses. *Nurse Leader*, 8(1), 34-36.
- Martin, A. (2002). What' s next? *Office Pro*, 62(1), 6-12.
- Miceli, M., & Castelfranchi, C. (2001). Further distinctions between coping and defense mechanisms?. *Journal of Personality*, 69(2), 287-296.
- Mirvis, P. H., & Hall, D. T. (1994). Psychological success and the boundaryless career. *Journal of Organizational Behavior*, 15(4), 365-380.

- Niles, S. G., & Harris-Bowlsbey, J. (2002). *Career development interventions in the 21st century*. New Jersey City, NJ: Merrill Prentice Hall.
- Peterson, S. J., & Spiker, B. K. (2005). Establishing the positive contributory value of older workers: a positive psychology perspective. *Organizational Dynamics*, 34(2), 153-167.
- Riley, J., & Beal, J. A. (2010). Public service: Experienced nurses' views on social and civic responsibility. *Nursing Outlook*, 58(3), 142-147.
- Savickas, M. L., & Porfeli, E. J. (2012). Career adapt-abilities scale: Construction, reliability, and measurement equivalence across 13 countries. *Journal of Vocational Behavior*, 80(3), 661-673.
- Sears, S. (1982). A definition of career guidance terms: A National Vocational Guidance Association perspective. *Vocational Guidance Quarterly*, 31(2), 137-143.
- Snow, D. L., Swan, S. C., Raghavan, C., Connell, C. M., & Klein, I. (2003). The relationship of work stressors, coping and social support to psychological symptoms among female secretarial employees. *Work & Stress*, 17(3), 241-263.
- Super, D. E. (1976). *Career education and the meanings of work*. Washington D.C.: U.S. Department of Health, Education, and Welfare, Office of Education.
- Swanson, R. A., & Holton, E. (2001). *Foundations of human resource development*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler Publishers.
- Trevino, L. K., & Nelson, K. A. (2016). *Managing business ethics: Straight talk about how to do it right*. New York: John Wiley & Sons.
- 국가직무능력표준. (2017). Retrieved from <http://www.ncs.go.kr>
- 국제사무전문가협회(IAAP: International Association of Administrative Professional). (2018) Retrieved from <https://www.iaap-hq.org/default.aspx>
- 정욱. (2019). 유명 CEO 몰락에 日거버넌스 논란 증폭-데상트·오츠카 ‘불통경영’에 실적·평판 악화. *매일경제*. Retrieved from <https://www.mk.co.kr/news/world/view/2019/03/178330/>

최중혁. (2017). ‘21세기 역량 개념틀’ 기반한 ‘OECD 교육 2030 프로젝트’ .
교육부. Retrieved from <https://blog.naver.com/moeblog/221155266506>
한국고용정보원. (2019). Retrieved from <http://www.keis.or.kr/main/index.do>
한국비서협회(KAAP: Korean Association of Administrative Professional). (2018).
Retrieved from <http://www.kaap.org/default/>
한국여성정책연구원. (2019) 2018년 여성관리자패널조사 Retrieved from
<http://kwdi.re.kr/publications/reportView.do?p=1&idx=122903>

부록 1. 연구참여 동의서

< 연구 참여 동의서 >

연구주제 : 고경력 비서직 종사자의 경력개발과 경력지속 요인에 관한 질적연구
연구자 : 정유진 (yuchin72@naver.com/010-6788-3691)

안녕하십니까? 이화여자대학교대학원 국제사무학과 석사과정생 정유진입니다.
바쁘신 와중에 귀한 시간 내어주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 연구는 비서직무 경력 15년 이상의 고경력 비서직 종사자를 대상으로
경력개발 과정과 현재까지 경력을 지속하게 된 요인을 파악하기 위한 연구
입니다.

‘경력지속’ 의지란 다양한 상황적 제약과 어려움에도 불구하고 자신의 직무에
애정을 갖고 몰입하여 지속적으로 조직 및 직무환경 그리고 개인에게서 발생하는
예기치 못한 문제들을 해결해 나가며 자신의 경력을 유지 발전시키려는 의지를
의미합니다.

본 연구를 통해 향후 비서직을 희망하거나 현재 경력개발의 어려움을 겪고
있는 비서직 종사자에게 유용한 지침과 비서직에 대한 자부심과 전문성을
공고히 하여 장기간 비서경력을 지속시킬 수 있도록 하는데 멘토의 역할을
할 수 있으리라 기대하며 귀하의 경험에 대하여 약 1시간 가량의 인터뷰를
진행하고자 합니다.

인터뷰 내용은 전체 녹음이 되며 내용 분석 시 내용해석의 오류를 피하기
위해 향후 1-2차례 연구참여자와 확인과정이 있을 수 있습니다. 녹음된 내용은
본 연구의 목적에서만 사용되며 연구참여자의 이름은 익명으로 처리하여
개인적인 내용은 철저히 보장될 것임을 약속드립니다.

본 연구의 목적을 충분히 이해하고 연구참여자로서 참여함에 동의하신다면 아래
서명을 부탁드립니다.

2019 년 월 일

연구참여자 : (서명)

연구자 : 정 유 진 (서명)

부록 2. 질문지

1. 비서로 일을 시작한 계기와 지금까지의 경력개발과정을 이야기해 주십시오.
2. 현재의 직위에 이르기까지 경력 단계별 담당했던 업무는 무엇이었습니까?
3. 담당 업무를 좀 더 효율적으로 수행하기 위해 경력개발 과정에서 받은 교육/훈련에 대해 말씀해주십시오.
4. 경력을 지속해오면서 겪은 어려운 점들은 어떤 것이 있으셨나요?
5. 경력 지속의 어려움을 극복하기 위한 본인의 노력이나 행동은 무엇이 있었는지 구체적으로 말씀해 주십시오.
6. 경력전환을 하지 않고 경력지속을 결정하는데 영향을 준 요인들은 무엇이라고 생각하는지 구체적으로 말씀해 주십시오.
7. 고경력을 지니며 성장하기까지 당신에게 있어 “비서직”은 어떤 의미가 있습니까?
8. 고경력 비서로서 느끼는 현재의 고민은 무엇입니까?
9. 경력지속을 위하여 당신은 어떠한 노력을 기울이고 있습니까?

1. 귀하의 연령을 적어주십시오. ()세
2. 귀하의 최종학력을 표시해 주십시오. (대학 전공 :)
① 고등학교 졸업 ②전문대학 졸업 ③대학교 졸업 ④대학원 재학 이상
3. 귀하와 상사의 직급을 적어 주십시오.
4. 귀하의 총 비서경력 및 현직 비서경력 및 이직 횟수를 적어 주십시오.
총 경력()년 중 비서경력 ()년. 이직 횟수 ()회.
5. 귀하의 가족관계를 표시해 주십시오.
① 미혼(싱글) ② 기혼 (자녀수: ()명)
6. 귀하가 속한 직장의 형태와 업종을 표시해 주십시오.
① 국내기업 ② 외국계기업 ③ 특수 펌(로펌, 컨설팅펌 등)
④ 공공기관, 공기업, 병원, 학교 등 ⑤ 기타 ()
업종 ()
7. 귀하가 근무하는 비서 유형을 표시해 주십시오.
① 개인비서 (한 명의 상사 보좌)
② 그룹비서 (비서실 소속으로 부서 전체가 한 명의 상사 보좌)
③ 공동비서 (두 명 이상의 상사 보좌)
④ 팀비서 (팀/부서에 소속되어 해당 팀장 및 팀원 보좌)
⑤ 기타
8. 귀하가 속한 고용형태를 표시해 주십시오.
① 정규직 ② 계약직 ③ 파견직 ④기타

부록 3. 의미단위에서 범주 도출과정

범주	주제묶음	의미단위
열정과 도전으로 시작된 초기적응기	우연과 필연 으로 시작된 경력	전임자의 지나친 업무열정으로 인한 보직변경으로 우연한 기회로 비서직을 시작하게 됨
		비서에 긍정적인 이미지와 나의 성향에 맞을 것 같다는 생각으로 비서학과 선택함
		졸업 후 별다른 갈등 없이 전공을 살려 비서업무를 시작함
		높은 취업율과 당당하고 멋져 보였던 선배의 모습에서 비서학과를 선택하게 됨
		호텔 내에서 다른 보직을 담당하고 있었는데 상사께서 먼저 함께 일해보자고 제안하심
		일을 할 때마다 비서업무를 병행하게 되었고 의도한 것은 아니었음
		이력서를 넣지도 않은 회사에서 연락이 와서 마침 회사를 옮기고 싶었던 때라서 인터뷰를 보고 비서업무를 시작하게 됨
		대학 진로 선택 시 여성의 사회진출이 가장 가능한 분야가 비서직이어서 비서학을 전공하고 졸업 후 비서업무를 시작하게 됨
		후임 비서를 뽑을 때까지 비서업무를 잠시 하는 것으로 인사발령 나서 시작하게 됨
		비서에 대해서 커리어우먼이라는 생각을 갖고 있어서 대기업 비서모집에 응시하여 일을 시작함
		취업률이 좋다는 말을 듣고 비서학과에 입학 후 졸업과 동시에 비서로 경력을 시작함
	자부심과 열정으로 가득한 신입비서	그룹공채 합격에 대한 나 자신에 대한 자부심이 컸음
		학교에서 배운 지식으로 바로 어려움 없이 직무를 수행함
		해외에서 오는 팩스를 받기위해 밤을 새우고 일을 하기도 함
		너무 의욕이 넘치게 일하거나 기대수준을 못 미쳐도 안됨
		전임자가 일을 잘했다는 얘기를 들었기에 상사께 불편을 드리지 않으려고 열심히 일함
		사회적으로 유명한 상사를 모시고 있는 나를 무척 부러워하면서도 시기 질투를 받음
		나는 일에 대한 욕심 많고 능동적이고 액티브하게 일을

		처리하는 것을 선호하므로 일에 대한 무료함이 느껴졌음
		필요에 따라 밤샘근무도 마다하지 않고 함
	업무 한계 극복하기 - 1차 위기	반복적인 업무에 따른 성장의 한계가 느껴져 이직을 하게 됨
		학력에 따라 승진체계가 달라 고졸자는 승진한 선례가 없음. 특히 비서직은 결혼 후 퇴사해야함
		그룹차원의 교육세미나에도 비서는 갈수 없었음
		광고/홍보쪽에서 비전이 보이지 않아 스카우트 제의를 받고 부동산시행사로 경력을 전환함
		주니어비서에서 시니어 비서 사이의 경력 모델이 없음
		비서에게 교육시켜주거나 승진을 시켜주는 분위기가 아니었음
		결혼 후 임신을 하게 되어 7-4제 근무가 체력적으로 힘들어 퇴사하게 됨
		많은 업무량으로 자정까지 일을 했어도 아침 7시까지 출근했어야했음
		수행비서(팀장)의 비리를 목격하고 고발할 수 없으므로 퇴사를 하려고 했음
		잠시 있을 것이라는 약속과 달리 순환보직이 되지 않아 퇴사를 고민함
		업무량이 많아서 체력이 고갈됨
		혼자서 고군분투하며 일을 해결함
갈등과 몰입이 반복되는 업무 확장기	업무에의 몰입	주변에서 나를 “일꾼”이라고 불렀음
		비서는 상사가 최선의 결정을 내릴 수 있도록 모든 경우의 수를 파악해야 됨
		주어진 업무를 처리하기에도 급급한 시간이었음
		업무 시간외 상사의 지시도 늘 참고 처리해왔음
		엄청난 양의 영어로 된 해외부동산개발 공모 자료를 직원들과 챗터를 나눠 번역하고 분석함
		비서는 모시는 상사의 지위 또는 성향에 따라 업무의 범위나 난이도가 달라짐
		호텔업 특성상 주말 및 야근근무가 많았음
		새로운 도전과 책임감에 대한 두려움보다 개선해야 된다는 생각이 더 컸음
		업무지원을 거의 받지 못하는 상황에서 혼자서 모든

	<p>업무를 처리했어야했음</p> <p>상사께서 상당히 유명한 분이셨기 때문에 다양한 네트워크를 갖고 계셔서 처리해야할 업무가 많았음</p> <p>일로서 인정받고 싶은 마음에 양치할 시간도 없이 일했음</p> <p>오너인 상사로 인해 다양한 산업분야의 계열사 업무를 경험함</p> <p>아침 6시 30분에 출근해서 밤 9~10시 퇴근하는 날이 많았음</p>
	<p>와인을 더 잘 알기 위해 불어를 공부하고 업무적 필요에 의해 일어를 공부했음</p> <p>업무적으로 부족한 부분을 배우고자 S여대 평생교육원 국제비서학과 과정을 수료함</p> <p>새로운 업무는 스스로 배우면서 업무 처리를 함</p> <p>업무에 필요한 역량을 키우기 위해 다양한 과정을 수료함</p> <p>전문비서과정을 수료하고 방통대 영문과를 입학함</p> <p>글로벌 기업은 OJT 프로그램이 잘 되어 있어 상사의 보직 변경 시 교육과 실무를 통해 다양한 업무를 배우고 수행함</p> <p>경영, 부동산, 광고, 기획 등 업무와 관련된 다양한 분야에 대한 책을 섭취하듯이 읽었음</p> <p>퇴근시간이 일정하지 않으므로 출근 전 새벽에 중국어학원을 다님</p> <p>퇴근 후 방통대를 졸업하고 영어학원을 다니는 등 항상 무언가를 배웠음</p> <p>상사의 관심분야에 나 또한 관심을 갖고 공부를 함</p> <p>경력연수에 따라 업무의 내용과 깊이가 달라졌음</p> <p>업무적 필요와 경력개발을 위해 일과 학업을 병행함</p>
<p>학습을 통한 업무영역의 확대</p>	<p>시간이 지나면서 상사는 나를 인정하고 의지하셨음</p> <p>상사의 신뢰를 얻은 후 다양한 업무를 하게 되었음</p> <p>상사의 의도만큼은 누구보다도 쉽게 파악할 수 있어야 함</p> <p>상사는 “내 비서는 탁월해”라는 프라이드를 갖고 계셨음</p> <p>상사는 항상 굵직한 지시만 하고 세부적인 일은 믿고 맡겨주셨음</p>
	<p>상사로부터의 신뢰 쌓기</p>

	상사가 외국인이고 요즘은 비상근이시다보니 거의 모든 일을 도맡아서 하고 있음
	주주들의 음해로 오해를 받는 상황에서 상사는 끝까지 나를 믿어주고 나의 신념을 인정해 주셨음
	상사는 가끔 나의 비서업무에 대해 만족한다고 하시고 내 의견을 물어보셨음
	대표이사과 관련된 모든 업무를 담당하고 있음
	그룹 내 임원진들이 내가 보좌 업무를 해주길 원하셨음
	상사는 간혹 중요한 의사결정 시 나에게 의견을 물어보심
	상사의 관심분야를 알기 때문에 미리 알아서 준비를 할 수 있었음
	오랜 기간 같은 수준의 열정을 유지하기가 힘들
한계와 마주하기 - 2차위기	조직에서 다른 직원들과 교류할 수 있는 시간이 적음으로 해서 고립감을 느끼게 됨
	상사는 새벽에도 업무지시를 하셨음
	돌발 상황에 대한 긴장감이 늘 존재함
	오랜 긴장감과 스트레스로 인해 으로 인해 큰 병을 얻음
	상사에 대한 인간적인 실망에 그만두고 싶었음
	일을 전문적으로 체계적으로 하고 싶다는 생각이 들
	위라벨이 맞지 않은 근무환경이 힘들
	성과에 대한 공정한 인정이 없을 때 그만두고 싶었음
	가정생활과 직장생활의 병행이 어려워 퇴사하고 재취업을 함
	심리학을 공부하면서 뭔가 가치 있고 의미 있는 일을 해보고 싶다는 생각을 하게 됨
	일을 하면서 거의 만신창이가 될 정도로 건강이 나빠졌음
	기대에 못 미치는 상사의 평가와 보상은 비서직을 그만두고 싶게 만들었음
	순환보직이 안 되는 상황에서 승진시험에 합격하기란 어려움
	비서직으로 40대 이후에도 근무할 수 있을 지 심각한 고민이 하게 됨
	사람들 속에서 팀웍으로 일하는 것이 아니므로 해서

수용과 성숙을 통한 안정기		느끼는 소속감과 동기부여 결여가 힘든 점임
		비서업무는 공적이나 성취가 겉으로 나타나기 힘들
		공적인 업무와 사적인 업무와의 모호한 경계
		조직내에서의 상사의 수명이 비서의 업무에도 영향을 미침
	배움을 통한 위기상황 극복	전문대 관광영어과 진학해서 학업과 일을 병행함
		상사 및 직원에 대한 이해를 위해 심리학 등 다양한 공부를 함
		취미생활을 넘어 학습(정규과정)을 밟으며 업무의 스트레스를 건설적인 방향으로 승화시킴
		이미지메이킹, 컬러테라피 등 다양한 공부를 하고 배울 수 있는 건 다 배움
		상사께서 직접 박사과정 등록을 제안하시고 적극적으로 알아봐주시고 학비를 지원해주셨음
		경력전환 위기 시 비서학 관련 강의는 경력지속을 위한 또 다른 기회가 되었음
		업무역량이 업무뿐 다양한 분야에서 만나게 되는 사람들을 통해서 확장되었음
		학습을 통해 생활의 활력이 늘면서 일을 더 잘하게 되는 계기가 됨
		다양한 분야에 대한 학습에서 오는 즐거움이 업무에 연결됨
	투철한 직업의식	상사와 관련된 일은 모두 내가 알아야 한다고 생각함
		상대가 원하는 바에 맞춰 마치 customazing하듯 딱! 맞춰서 일을 해드림
		전공자이기 때문에 전문성 있게 일을 할 수 있었음
		비서는 상사의 입장에서 생각하고 일을 처리해야함
		비서업무를 하면서 학교에서 배웠던 지식에 오감, 직감, 직관까지 내 모든 것을 쏟아내었었음
		경영, 부동산, 광고, 기획 등 업무와 관련된 다양한 분야에 대한 책을 섭취하듯이 읽었음
		단순한 업무라도 프로페셔널하게 처리함
		자신의 일에 대한 자존감이 없다면 경력전환 해야 한다고 생각함
		중간자적 입장에서 직원들의 고충을 듣고 면밀하게 상황을 지켜본 후 내가 해결할 수 있겠다는 판단이

		들면 상사에게 개선책을 제안함
		상사의 권위를 이용하려 해서는 안 되며 비서는 대외적으로 상사를 빛나게 만들어야함
		상사를 대리해서 일을 처리할 수 있을 정도로 능력을 키워야함
		상사의 업무로드 때문에 디스크 수술 후 일주일만에 업무에 복귀함
		업무에 지장을 주지 않으려고 수술 날짜까지 변경함
		상사에게 불필요한 사람이 된다면 나 자신에게도 너무 창피한 일이라고 생각함
		남들이 허드렛일이라고 생각하는 일이라도 더 기분 좋게 해야함
		지시에 의해 수동적으로 일하기 싫어서 적극적으로 업무를 처리하고자 했음
		비서는 매순간 신중해야하고 완벽해야함
		상사의 지시를 수행하지 못한 적이 없었음
		비서는 모든 상황을 파악해야한다고 생각함
		혼자서 사원부터 높은 관리자 역할까지 다 해내야함
	단단한 내면 다지기	교육을 통해 비서직에 대한 마음가짐이 달라짐
		일련의 과정은 나 스스로가 적극적으로 찾아 가는 과정이었음
		책임감 있게 일을 하고 나니 의도하지 않았으나 신뢰, 승진, 인정이 따라오게 됨
		비서업무를 아무나 할 수 있는 일이라고 생각한다면 그 수준에 벗어날 수 없음
		나 자신이 하고 있는 일을 무시 받고 싶지 않은 자존심으로 버텨
		기분 나쁜 일을 나 자신을 위해서라도 빨리 잊으려고 노력함
		억울한 대우에 속이 많이 상했지만 그 상황에서의 상사를 이해하려고 노력했음
		일을 계속할 수 있는 원동력을 스스로 찾아야 함
		실력으로 상사와 일하고 있다는 것을 증명해 보이기 위해 참고 버텨
		엄청난 양의 일을 처리해왔기 때문에 나 스스로 에 대한 자신감과 당당함이 생겼음
		만족감과 내적갈등의 무한반복

경력지속 요인		업무를 처리하는 방식은 비서의 책임의식이나 성향에 따라 많이 다르다고 생각함
		인정받기 위해 고군분투하고 노력함
		주도적으로 상황을 바꾸기 위해 노력을 아끼지 않았음
	끊임없는 학습을 통한 성장	경력이 오래되면서 나의 직업에 대해 돌아보게 됨
		학습을 통해 스스로 자신의 경력을 개척해야함
		경력이 쌓이면서 중요하게 생각되어지는 부분이 변화됨
		계속해서 자기 자신의 역량을 키우는 것이 중요함
		개인의 역량이 곧 비서의 역량으로 연결됨
		석사학위를 마친 후 대학에서 강의를 병행하고 부족한 부분을 더 공부하기 위해 박사학위를 취득함
		일을 하면서 다양한 문화(호텔, 식당, 음악회, 미술관 등) 경험하면서 안목이 깊어졌음
		스스로 안주하지 않고 끊임없이 학습을 통해 성장하려고 노력했기에 상사의 지원도 가능했음
		인사업무를 하겠다고 말씀드리고 만족스런 결과를 내기 위해 고민하고 실행하여 가시적인 성과를 이뤄냄
		회사 설립부터 관리업무 즉 인사, 총무, 경리, 회계 등 오피스 매니저 역할을 함
		업무에서 뿐 아니라 개인적인 발전이 있어야한다는 생각을 하게 됨
		기업교육에 관심이 생겨 대학원 진학하여 경련전환을 위한 준비를 했음
	상사와의 신뢰와 유대관계	비서학관련 교육과정 개편, 교재 편찬 시 실무자로 일한 경험이 있음
		상사는 나를 신뢰하고 알아주는 분이셨음
		급여가 만족스럽지 못했으나 상사는 업계에서 독보적인 분이셨고 그분과 함께 일한다는 자부심이 있었음
		상사의 같이 일하자는 제안을 거절하는 것은 배신한다는 느낌이 들었음
		상사로서가 아닌 성공한 삶을 살아온 인생의 선배로서 예의를 다하려고 노력했음
		그만두고자 할 때마다 상사는 권과장이 아니면 누가 나를 보좌해 주겠냐며 대신 붙잡으셨음
		상사는 믿으면 모든 것을 다 맡기는 스타일이심

공식적인 인정과 보상	사회적으로 유명하신 분과 함께 일한다는 자부심이 있었음
	상사의 지지와 신뢰로 상사 소유의 호텔 대표이사직을 겸직하면서 개인사업을 병행하고 있음
	상사에 대한 존경과 신뢰, 믿음이 있어야 일의 동기부여가 생김
	상사의 개인금융업무 및 상사가족의 대리업무까지 함
	상사는 나의 공부를 격려해주고 동기부여 해주셨음
	상사와 마음을 터놓고 말씀드릴 수 있는 관계였음
	그만두고 싶은 마음이 생겼지만 마지막까지 소임을 다해드리고 싶다는 마음으로 버텼음
	비서학과 출신도 아닌데 조직원 사이에서 일 잘하는 사람으로 비춰짐
	상사는 나를 “의리 있는 직원”이라며 직원들에게 말하고 다니셨음
	상사는 행사자리에서 내가 없었다면 이 자리에 당신이 없었을 것이라며 그 동안의 노고를 대해 감사인사를 하셨음
	상사와 주변 사람들에게 업무적으로 상당히 인정을 받음
	상사는 나에 대한 부당한 인사평가를 수정하여 승진시키셨음
	제주 리조트 완공 시 “한대표가 없었으면 준공하지 못했다”라고 공식석장에서 인정해주셨음
적응과 현실 직시	승진제도에 따라 누락되지 않고 승진함
	최고경영자와 함께 일하는 것이 조직원들의 부러움을 받음
	외부에서 온 임원이 나의 월급과 직급에 대해 놀랐음
적응과 현실 직시	승진은 나에 대한 공식적인 인정이자 보상이라고 생각함
	성장하고 있는 나를 대하는 상사와 주변인들의 인식 또한 변하게 됨
	회사에게 전문비서로서 인정받고 있었음
적응과 현실 직시	승진이 원래 안 되는 곳이라는 것에 마음을 비우고 조직의 문화에 수긍하고 받아들임
	비서의 경력개발을 위한 구체적인 방법과 제도가 없어서 어려움이 있음

	준비되지 않은 상태에서의 전력전환에 대한 내가 가진 역량에 대한 확신이 생기지 않았음
	업무 외에 다른 것을 준비할 시간도 여력도 전혀 없었음
	주변에서 인정받고 급여도 만족스러웠으며 근무환경이 만족스러웠음
	외국어에 대한 자신감 부족과 조직생활이 크게 다르지 않을 것이라는 생각에 참고 인내하고 지냄
	일에서 얻는 성취감과 업무에 대한 권한이 많았으므로 재밌게 일할 수 있었음
	고경력으로 인해 오히려 다른 기회를 회피하게 되는 상황이 됨
	직장생활에 대한 큰 계획이나 야망이 있지는 않았기에 오히려 오래 근무할 수 있었던 것 같음
	야망은 없지만 경영자의 조력자로서 인플루언서가 되고 싶고 비서는 가능하다고 생각함
	프리랜서로 일하고 있을 때 경제적인 이유로 좀 더 안정적인 수입이 필요했었음
	조직에 맞춰 나의 욕구를 내려놓게 됨
	신입으로 다른 부서나 새로운 조직에 들어가서 적응하는 것이 힘들겠다고 생각했음
	비서경력이 쌓인 후 비서업무 외에 할 수 있는 것이 없었고 다른 기회도 주어지지 않았음
사회적 지지	함께 일했던 직원의 비리를 알고 퇴사하려고 했을 때 엄마께서 간접적으로 문제를 해결될 수 있도록 도움을 주셨음
	친정엄마께서 전적으로 육아를 책임져 주심
	결혼 후에서 퇴사하지 않고 실력을 인정받으며 승진하는 여성선배가 있었음
	사회적으로 출산 및 육아휴직이 권장되는 때라서 휴직 후 복직할 수 있었음
	상사와 관련된 사람으로부터 신뢰감을 얻을 때 보람이 느껴짐
	내가 힘든 상황을 얘기하면 지인들이 회사를 소개를 시켜주거나 함께 일하자고 제안을 받았음
	회사의 배려로 일과 함께 육아와 학업을 병행하는데 배려 받음

		결혼하지 않고 비서업무와 사업을 하는 나에게 어머니는 크게 말씀하시지 않음
		같은 고민을 공유할 동료라면 서로 의지하고 그만두고 싶을 때 좀 더 참고 견디게 됨
		상사로부터 받지 못한 인정을 동료와 상사의 주변 지인으로부터 받고 상당히 위안을 얻음
		한 사람과 오랜 기간 충직하게 일하다는 스스로에 대한 자부심이 생김
경력지속을 위한 노력	고경력자로서의 '비서직'의 의미	사회적으로 인지도가 높은 분에게 인정받으며 일했다는 스스로에게 자부심이 생김
		커리어우먼이 되고 싶었고 그렇게 되었기 때문에 스스로에게 만족스러움
		일을 통해 나 자신이 성장해가고 있음을 느낌
		다양한 상사와 조직에서 일한 경험으로 생기는 업무에 대한 노련함이 생김
		비서와 인사업무를 병행하면서 직원들을 이해하고 공감해줄 수 있게 되어 직원들이 잘 따라줌
		책임감 있게 나의 일을 성실하게 했다는 증거이자 인정이라고 생각함
		스스로에게 자극을 멈추지 않고 성장하려고 노력한 나 자신에 대한 자부심이 생김
		의지를 갖고 유지했던 것은 아니지만 나를 설명해주는 것이며 앞으로 내 삶에 영향을 미칠 것이라는 기대가 생김
		한 직종에서 커리어를 계속 유지했다 라는 자부심
		오래 근무했다'는 것보다 '버텼다는 것'에 수고했다는 생각이 듦
		몸에 배인 비서로서의 경험은 살아가면서 커다란 도움이 됨
		사람에 대한 이해의 폭이 넓어짐
		평생직업의 시대에서 하나의 경력은 '뒤풀이'의 느낌이 듦
		경력전환하지 않고 비서직을 유지하고 있는 것에 대해 내부적으로 스스로 가치를 부여하고 있지 않고 있다고 생각함
		고경력자는 이직 자체가 어렵다는 점과 안주하고 있다 라는 부정적인 이미지가 있음

		고경력자에 대해 스페셜리스트라고 할 수는 있으나 하나의 경력만 갖는 것은 권장사항은 아니라고 생각함
		직원들이 일종의 도와달라는 식으로 힘든 일에 대해 나에게 건의를 함
		오랜 기간 비서업무를 지속했었던 것만으로도 나에게 대한 신뢰와 믿음을 가짐
		이전의 상사들이 아직도 비서를 구해달라고 내게 연락을 해옴
		자신의 업무에 자부심을 갖고 상사에게 인정받았겠다고 생각함
		일을 통해 사람들과의 관계안에서 배우고 성장하며 성숙해간다고 생각함
		일을 통해 사람과 교류하게 되고 살아갈 힘을 얻을 수 있음
		일은 어른들의 놀이이며 어떻게 하면 이 tool을 가지고 재밌게 놀까 고민하는 것임
		일은 내 삶이며 어떤 문제에 봉착했을 때 해결해가는 과정을 즐김
		비서라는 직업 자체가 바로 나의 삶 자체이고 직업과 나는 애증관계라고 생각함
		어려운 상황을 견디고 해결해온 경험이 새로운 도전에 대한 자신감과 동기부여가 되어줌
		의미 있는 일을 찾아 고민하고 있음
	사회적 관계 확장 및 평생학습	한국비서협회 등 업무관련 유관기관에서 교류하고 있음
		비서직 종사자들과의 교류를 통해 고민을 나눔
		같은 고민을 가진 사람들끼리의 연대가 필요하다는 생각이 듦
		퇴사 이후에도 비서모임을 꾸준히 이어오고 있음
		타 대학 비서학과 교수님을 알게 됨
		업무역량이 업무뿐 다양한 학습에서 만난 사람들을 통해서 확장되었음
		인간관계의 확장을 통해 업무적으로 도움을 받음
		비서직은 훌륭한 경영자들을 만날 수 있는 기회임
		사장단 비서모임을 통해 그룹사 정보 및 업무에 대한 조언을 얻었음
		인간관계에서 오는 즐거움이 업무에도 도움이 많이 됨

	배우는 사람에서 가르쳐 주는 사람이 되고 싶다는 생각이 듦
	나의 시행착오와 경험을 비서직을 하고자 하는 사람들에게 전달해서 실질적인 도움을 주고 싶음
	다른 누군가에게 도움을 줄 수 있는 사람이 되어야겠다는 생각을 하게 됨
	시니어비서를 위한 모임을 만드는데 일조하고 싶음
	후배들도 더 편하게 일할 수 있도록 효과적으로 업무매뉴얼을 만들려고 노력함
	직원들도 나와 함께 성장하고 행복했으면 함
	좀 더 나은 환경에서 일할 수 있도록 도움을 주고 싶음
	경력유지의 어려움을 누구보다 잘 알기에 기여하고 싶은 열망이 생김
	덜 경직된 외국계 기업에서 일해보고 싶음
	상사의 퇴임 후 창업을 할 수 있도록 전문 자격증과 관련 교육을 받고 있음
	실무보다는 teaching를 하기 위해 비서학 관련 박사과정을 공부하고 있음
	비서를 못할 상황이 오더라도 영어로 계속 일할 수 있도록 준비하고 있음
	은퇴 후 후배들에게 도움을 주기 위해 코칭을 배웠음
	일의 경제적 가치 말고도 나의 행복의 가치를 생각하게 됨
	자문위원으로 활동하며 공부에 대한 욕구가 자연스럽게 생겨 박사과정을 수료하게 됨
	커리어컨설팅 및 커리어코칭을 하기위해 관련 협회에서 활동하며 지속적으로 공부하고 있음
	창의적인 사람들과 협업을 함으로써 늘 새로운 자극과 사업에 대한 아이디어를 얻음
	건강관리도 경력관리의 중요한 부분이라고 생각함
	내적, 외적으로 철저한 자기관리가 필요함
	사내 비서교육 기획의 경험이 기업교육에 대한 흥미를 일으켰고 공부로 이어져 박사까지 공부를 하게 됨

ABSTRACT

A Phenomenological Study on Career Development and Career Persistence Factors of Highly Experienced Executive Assistants

Jeong, Yu Jin

International Office Administration

The Graduate School

Ewha Womans University

The purpose of this study is to explore the career development path from the beginning of the secretarial work to the highly experienced administrative career and the factors have assisted their administrative career with more than 15 years. This study attempted to provide practical implications for institutional support and career development plan as human resources development perspective for the organization.

The research questions for accomplishing the objective of this study are as follows.

First, what kind of career development path have executive assistants experienced from the beginning of the secretarial work to the highly experienced administrative career?

Second, what factors influenced the career persistence of highly experienced executive assistants?

Third, what have the highly experienced executive assistants been making efforts to persist their career?

In order to answer these questions, a phenomenological method, one of the qualitative research methods, was conducted, and one-on-one interviews were implemented. The interview results were synthesized and analyzed to explore an in-depth understanding of the various internal phenomena experienced by

executive assistants.

A snowball sampling method was used to select 10 research participants who have been working in the field of secretarial for over 15 years. The average age of the executive assistants was 44.5 years, and the average secretarial career was 19.4 years.

Interview was conducted from February to May in 2019, and one interview usually took for an hour and a half. All statements were recorded with the consent of the participants. The recorded statements were transcribed by the researcher, and after confirming the authenticity of the contents from the research participants, the analysis and interpretation were carried out by reflecting the data analysis and interpretation procedure of Creswell(2005) for systematic theorem.

Research results are as follows.

First, the secretarial career began because of educational backgrounds--college major--or because of accidental opportunities. Since they couldn't get chances to learn secretarial skills or systematic training for developing their career from the company, they experienced a lot of trial and error and solved the problems by themselves.

Second, during the course of their careers, the research participants sometimes experienced conflicts in persisting their career. However, by expanding the scope of their work through continuous learning and expanding the autonomy of their work by gaining the trust from their superiors they have been able to persist their career. In addition, through maturity and acceptance process they could have been developed the occupational identity as a secretary.

Third, as a factor influencing the career persistence, continuous growth through learning, trust and ties with supervisors, official recognition and compensation, adjustment and reality awareness, and social support were induced. The participants were confronted with various difficulties since they began their careers as a secretary, but they overcame the crisis through pleasure in learning, satisfaction with official recognition and compensation, and social support. Hence, they were able to persist their career, and also they are

constantly growing themselves to adjust with the rapidly changing business environment.

Fourth, research participants pioneered their own career by thinking what they are doing is telling themselves. Also, they contribute not only delivering the know-how gained through long experience but also playing as a mentor by sharing their trial and error experiences.

The findings of this study are significant to understand secretaryship--rarely studied in the past. They present practical data by exploring factors that could persist their career more actively.

The study has a limit to generalize as a qualitative research nature. Therefore, it is necessary to explore the factors of career development path and career persistence for highly experienced executive assistants in various fields. Future study is expected to develop women manpower by conducting comparative research with other jobs.

key word : career development, career persistence, highly experienced career, executive assistant. secretary