

수퍼바이저와의 협동관계가 사회복지사(수퍼바이저)의 업무만족 및 소진에 미치는 영향*

강 선 경

(서강대학교)

[요 약]

본 연구의 목적은 협동작업(Work Alliance)으로 개념화된 바와 같이, 사회복지 종사자의 업무만족(Working Satisfaction)과 소진(Burnout)에 관한 수퍼바이저와 수퍼바이저간의 협동관계(Corporative Relationship)의 효과를 탐구하는 데 있다. 이를 위해 서울과 경기지역에 위치한 종합 사회복지관 및 상담 센터를 중심으로 68명의 수퍼바이저와 80명의 수퍼바이저들을 대상으로 일련의 위계적 선형모형(Hierarchical Linear Model: HLM)을 이용하여 독립변수(수퍼바이저와 수퍼바이저간의 협동관계)가 종속변수(업무만족 및 소진)에 미치는 영향을 조사하였다. 연구결과, 수퍼바이저가 수퍼바이저에게 가진 친밀한 느낌이 그들의 업무만족과 관계가 있다고 나타났다. 그러나, 수퍼바이저와 수퍼바이저 간의 협동이 당연히 소진 정도를 낮추는 것과 연관되어서는 통계적인 유의미를 발견할 수 없었다. 또한 업무만족과 소진 간에는 반비례적인 부의 관계가 있음이 나타났다. 마지막으로 본 연구의 의의와 후속연구에 대한 시사점을 덧붙였다.

주제어: 수퍼비전, 협동관계, 업무만족, 소진

1. 서론

사회복지 업무에서 사회복지사 개입의 궁극적인 목표는 개인, 가족, 집단, 조직 및 지역사회의 심리

* 이 연구는 2008년도 서강대학교 특별연구비 지원에 의한 연구임.

사회적 기능을 좀 더 효과적으로 향상, 회복시키는 것이다. 즉 사회복지사는 클라이언트를 효과적으로 도와주어야 하며, 클라이언트의 환경 개선과 회복을 위해 일하고 클라이언트를 이해할 준비가 되어 있어야 하는 것이다. 또한 업무가 발생한 환경과 문화, 도움을 받는 사람들의 배경, 그리고 다른 유용한 서비스뿐만 아니라 서비스가 제공할 수 있는 다른 대안적 방법도 이해해야 한다. 기관의 유형, 클라이언트의 능력, 드러난 문제, 이용 가능한 자원들은 모두 사회복지사에게 요구되는 기본 영역들이다. 이렇게 사회복지사에게 주어진 역할은 클라이언트를 위해 전천후적인 다양한 서비스를 요구하고 있다.

그러나 이러한 역할 수행이 펼쳐질 사회복지 실천 현장에서는 여러 가지 사회복지제도, 사회 환경적 업무 요건, 정규적인 수퍼비전의 소홀로 인하여 만족스럽게 수행되지 못하고 있는 것이 현실이다. 이러한 현실적 차이에서 오는 사회복지사들의 업무 스트레스는 단기적인 스트레스를 유발시키지만, 대체로 이러한 스트레스원은 축적된 효과를 지니고 있어 장기적으로는 소진을 유발시킬 수 있다(이명신, 2004). 또한 사회복지 실천은 거의 클라이언트와 밀접하게 관련된 경우여서 대처해야 할 상황은 매우 복잡함에도 불구하고, 업무만족에 대한 평가 기준은 명확히 정하기가 어려운 경우가 많아 소진을 경험하게 한다고 할 수 있다. 따라서 심리내적 요소인 역할 인식과 함께 외적 행동요소인 역할 수행을 공고히 하기 위한 새로운 발전 전략의 필요성으로 사회복지 실천 현장에서 수퍼비전의 중요성이 부각되었다.

최미경(1999)은 수퍼비전을 실무자이면서 동시에 행정가인 수퍼바이저가 수퍼바이저의 지식과 기술 향상을 통해 전문적으로 성장할 수 있도록 도움으로써 클라이언트에게 최상의 서비스를 제공하는 수퍼바이저와 수퍼바이저간의 행정적, 교육적, 지지적 상호과정이라고 언급하며, 수퍼비전의 기능이 수퍼바이저의 효과적 업무수행을 돕는 중요한 요소임을 밝혔다. 아울러 김수미(2005)는 수퍼비전의 기능은 수퍼바이저인 사회복지사가 수퍼비전을 떠나서 자율적, 독립적으로 업무를 수행할 수 있는 시점까지 그의 임상적 지식과 기술을 극대화함으로써 사회복지사가 전문적으로 성장하고 발달하도록 돕는 것이라고 언급하였다.

이렇듯 수퍼비전은 사회복지 업무 종사자의 업무 만족도를 결정하는 가장 중요한 요인 중 하나로 인정되어 왔다. 업무만족과 소진은 연구해야 할 중요한 개념인데, 이는 사회복지 관련 종사자의 직무 성과, 퇴직의도, 이직 및 생산성에 영향을 미치기 때문이다(Siebert, 2005; Gibbs, 2001; Rauktis and Koeske, 1994). 선행연구에 따르면, 수퍼비전과 사회복지사의 클라이언트와의 만족도 (Newsome and Pillari, 1991), 수퍼비전과 사회복지사의 직업만족도 관계(Cole, Panchanadeswaran and Daining, 2004; Rauktis and Koeske, 1994; Newsome and Pillari, 1991) 간에는 연관성이 있음이 발견되었다.

업무만족과 소진이 중요한 이유는 이들이 퇴직 의도와 실제 이직을 가장 설득력 있게 예측하는 수단임을 발견한 25개 연구 논문에 대한 Mor Barak, Nissly 및 Levin(2001)의 메타 분석(Meta-analysis)을 통해서 입증되었다. 즉, 사회복지 사업에서 사회복지사의 이직은 정규적인 수퍼비전의 부재와 수퍼바이저의 역할과 연계되어 있음을 지적하고 있다. 지지적 수퍼비전과 사회복지사의 이직과는 부적 상관관계가 있음을 밝힘으로써 지지적 수퍼비전 제공에 의한 이직 감소와 정기적이고 전문적인 수퍼비전을 줄 수 있는 수퍼바이저의 역할을 강조하였다. 또한 Overholser(2004)는 수퍼바이

지에 대한 수퍼바이저의 지지와 수퍼바이저와의 협조가 이직, 불안, 신병, 우울, 그리고 과민과 관련된 역할 충돌의 결과를 효과적으로 완충시키고 있음을 발견하고, 수퍼비전 과정에서의 지지가 사회복지사의 심리적 스트레스 및 그에 따른 소진과 직업 불만족을 줄이는데 도움이 될 수 있다고 결론지었다.

본 연구에서 사용되어진 협동관계(Corporative Relationship)는 Bordin(1994)의 수퍼바이저와 사회복지사 간의 협동작업으로써 정의되며, 그는 수퍼바이저와 수퍼바이저간의 성공적인 관계를 창출하는 과정을 다음과 같이 개념화하였다. Bordin의 연구에 따르면, 수퍼바이저와의 협동작업은 관계에 대한 3가지 중요한 요소, 즉, 목표, 과제 및 유대를 결합함으로써 구성된다. 즉 수퍼비전 관계를 위해 여러 적절한 목표들, 특정한 기술의 숙달, 클라이언트에 대한 자신의 이해 향상, 과정상의 문제에 대한 자신의 이해향상, 개념과 이론에 대한 이해 향상, 학습에 대한 개인적 및 지적 장벽의 축소, 서비스 기준의 숙달과 유지관리를 제시하고 있다. 또한 수퍼비전에 대한 과제에는 다음의 것이 포함될 수 있다: 개별사례에 대한 회합, 사례 및 과정에 대한 기록 검토, 수퍼비전 시 언급해야 할 구체적인 문제 및 주제 선택이 그것이다. 마지막으로, 수퍼바이저와의 협동관계는 상냥함, 좋아함 및 상호 신뢰의 감정으로 수퍼바이저와의 유대를 가질 필요가 있다.

이렇듯, 수퍼비전이 실천 현장에서 매우 필요하고 중요한 수단임에도 불구하고 한국에서 수퍼비전에 관한 연구는 그리 많지 않다. 수퍼비전의 기능과 업무에 관한 연구가 있기는 하지만(김지연, 2007; 김수미, 2005; 이은주, 2004; 양옥경, 2003; 이지연, 2002; 차은영, 2001; 류상렬, 1993), 대부분 수퍼비전의 부분적 기능, 역할 인식이나 수행 등 일부부분에 관하여 다루고 있다. 따라서 본 연구에서는 협동작업(Work Alliance)으로 개념화된 바와 같이, 수퍼바이저와 수퍼바이저간의 협동관계(Corporative Relationship)가 사회복지 종사자의 업무만족(Working Satisfaction)과 소진(Burnout)에 미치는 영향을 검토하고, 바람직한 수퍼비전 방향을 모색하기 위한 실천적 함의를 제공하려는 데 있다. 또한 본 연구에서는 수퍼비전의 일부 기능에만 초점을 맞추어 진행된 기존의 수퍼비전에 관한 연구를 보다 다양화시켜, 수퍼바이저와 수퍼바이저에 대한 공동연구라는 점과 사회복지 업무의 효과성 제고를 위한 조직의 인력관리 측면에서 시사하는 바가 크다고 하겠다.

이러한 목적을 달성하기 위한 연구 문제는 다음과 같다.

- 1) 수퍼바이저가 수퍼바이저와의 협동관계를 어떻게 지각하는 지를 알아보고 이것이 수퍼바이저의 업무만족과 소진을 어떻게 설명할 수 있는지 연구한다.
- 2) 협동관계에 대한 수퍼바이저의 지각이 수퍼바이저의 업무만족과 소진을 예측하는데 어떻게 기여하는 지 연구한다.
- 3) 업무만족과 소진의 관계는 어떠한가를 연구한다.

2. 이론적 배경 및 선행연구

1) 슈퍼비전의 개념 및 목적

사회복지에서 슈퍼비전이란 “일정한 지식과 기술의 준비를 갖춘 사람이 상대적으로 준비가 부족한 사람을 훈련시키기 위한 교육적 과정”이라고 정의 내렸다(Robinson 1936, p.28). 한국에서 1980년대에서 90년대까지는 사회복지직이 전문직으로 성숙하는 과정이었기 때문에, 사회복지사의 독립적이고 자율적 실천을 위한 훈련과 교육의 의미는 더욱 강화되는 시기였다. 따라서 전문인으로서의 사회복지에 대한 지지를 통해 사회복지사를 성장시키려는 모습이 슈퍼비전에서 부각되었다(강철희, 최소연, 2005). 아울러 일련의 과정으로서 슈퍼비전은 교육적 기능 그리고 지지 및 원조적 기능을 포함하면서, 각 기능들을 수행하는 과정에서 특히 지지 및 원조의 기능에 있어서 슈퍼바이저의 중간적 위치는 중요한 것이라고 했다. 이러한 논의들을 기초로 Kadushin(1992)은 표현적, 지지적 지도력을 첨가하여 슈퍼비전을 슈퍼바이저들이 현장 업무에 대한 책임을 수행할 수 있도록 슈퍼바이저와의 긍정적인 상호 과정을 통하여 행정적, 교육적, 지지적 기능을 수행하며, 기관 정책에 따라 양적, 질적으로도 최선의 서비스를 클라이언트에게 전달하도록 하는 과정이라고 정의하여 사회복지 분야에 있어 슈퍼비전에 대한 현대적 개념을 정리하였다.

이에 김용일과 양옥경(2002)은 슈퍼비전이라는 구성체를 다음과 같이 포괄적으로 정의하였다. 즉, 사회복지 슈퍼비전이란 중간관리자인 슈퍼바이저와 일선 실천가인 슈퍼바이저의 반응 간의 위계적이면서 긍정적인 슈퍼비전 관계 속에서, 특정 환경이나 상황의 고유한 특성을 고려하면서, 그 기관의 정책과 절차에 따라 클라이언트에게 질적 및 양적으로 최선의 서비스를 제공하는 목적으로 행정적, 교육적, 지지적 기능들을 수행하는 것이다. 또한 사례중심적인 상호 작용으로서 슈퍼바이저에 대해서는 직접적이지만 클라이언트에 대해서는 간접적이며 전문적인 서비스라는 것이다.

본 연구에서는 슈퍼바이저와의 협동관계에 초점을 두어 논의를 진행하고자 하므로 Kadushin의 슈퍼비전 기능에 초점을 맞추어 구체적으로 설명한 문지은(2004)의 정의를 수용하여 슈퍼비전에 관한 개념을 다음과 같이 정리하였다. 즉 슈퍼비전은 사회복지 기관에서 실무 경험이 많은 슈퍼바이저가 경험이 적고 덜 숙련된 슈퍼바이저에게 행정적, 교육적, 지지적 슈퍼비전의 기능을 수행하여 지식과 기술을 전수함으로써 슈퍼바이저가 업무를 보다 효율적으로 수행하고 업무에 대한 만족감을 증진시키도록 돕고, 궁극적으로는 클라이언트에게 보다 나은 서비스를 주도록 돕는 협동작업 과정이다.

2) 슈퍼비전의 기능 및 슈퍼바이저와의 협동관계: 업무만족 및 소진

슈퍼비전이나 슈퍼바이저(Supervisor)와 슈퍼바이저(Supervisee)간의 협동관계(Corporative Relationship)

는 사회복지 관련 종사자들이 자신들의 서비스 품질을 향상시키고 직업적 성장을 촉진하는데 있어 필수적이다. Harkness(1995)는 수퍼비전을 “상호 도움이 되는 전문분야 간의 지식교환에서 사회사업을 가장 지속적으로 전달하는 것”(p.72)이라고 하였다. 즉, 수퍼비전이란 직업관련 기술, 지식 및 태도를 초보자에게 전달하는 수단이자, 훈련을 받은 사람이 제공하는 서비스 품질을 감시하고 지원하는 과정이며, 이는 또한 직업적 성장 및 발전을 촉진하는 역할을 한다. 수퍼비전을 통해 사회복지 관련 종사자들을 가르치고, 이들을 지원 및 지도할 수 있는 반면, 수퍼비전의 효과성을 조절하는 것이 바로 수퍼바이저와 수퍼바이지 간의 관계 및 협동작업이다(Tsui, 2005). 수퍼비전을 통해 수퍼바이지인 사회복지 종사자들을 격려하지 못할 경우, 그로 인해 이들의 사기와 직업만족도가 떨어지고, 이직률이 올라가게 된다. 이러한 결과는 다시 클라이언트(사회복지 수혜자)에게 제공되는 서비스 품질에도 악영향을 미친다(Kadushin and Harkness, 2002).

사회복지학 기존 문헌들을 살펴보면 수퍼비전은 주로 행정적 기능과 교육적 기능의 관점에서 정의되어 왔다. 그러나 이러한 수퍼비전의 개념 정의에 또 하나의 다른 부가적인 책임, 즉 지지적 기능을 첨가하여 통합(integrative), 서비스 전달(service delivery), 연결기능(linkage)으로 분류하고 있다(Middleman and Rhodes, 1985). 즉 수퍼바이저는 수퍼바이지에게 표현적-지지적 리더십을 발휘하는 지지적인 수퍼비전을 제공해야 하며, 이를 바탕으로 수퍼바이저와 수퍼바이지 간의 협동작업이 이루어지는 것이다. Dolgoff(2005)는 아동복지기관에 종사하는 수퍼바이저만을 대상으로 한 연구에서 행정적인 업무를 주된 과업으로(80%) 인식하고 있었고, 교육적 기능이나 지지적 기능은 상대적으로 중요성이 낮은 것으로 나타났다고 밝혔다. 또한 Dollard와 Winefield(2001)는 수퍼비전을 인식하고 그에 따른 만족감에 대한 수퍼바이저와 수련생의 차이를 발견하였는데, 감정 공유, 제안, 기관의 정책에 대한 지식적인 면에서 수련생과 수퍼바이저 간에 인식의 차이가 있었다. 수퍼비전의 과정이 수퍼바이지의 경우에는 만족감과 상관관계가 없었는데 비해, 수련생은 수퍼비전의 과정을 인식하는 것과 만족감에는 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

본 연구 또한 수퍼바이저와 수퍼바이지간의 협동관계가 사회복지사의 업무만족과 소진에 영향을 미치고 있음을 감안하여, 업무만족과 관계가 있는 것은 수퍼비전의 기능보다는 수퍼바이지가 수퍼바이저와의 관계에서 친밀함을 느끼는 것이라고 전제하였다. 수퍼비전의 기능을 ‘사기진작’과 관련하여 지지적 수퍼비전이 사회복지사들의 사기에 미치는 영향을 연구한 Perrault(2005)는 조직 내에서의 인간관계적 과정을 중시하는 사회복지 기관의 특성상, 수퍼바이저와의 협동관계는 사회복지사들의 사기에 대해 조직 및 개인적 요인보다 더 높은 영향력을 갖는다고 언급하였다.

Zunz(2006)은 사회복지사의 업무만족이 소진을 예방하는 것을 연구하였다. 그리고 사회복지사 자신의 내적인 힘에 대한 지각인 업무만족감이 향상될 때 클라이언트를 강점 중심에서 접근할 수 있다고 하였다. 또한 업무만족이 소진에 미치는 영향을 연구한 결과, 업무만족감이 소진의 세가지 구성요인에 모두 영향을 미친다는 사실을 발견하였다. 즉 업무만족도의 증가는 신체적 탈진과 정서적 탈진, 비인간화를 감소시킨 반면, 개인적 성취감을 증대시키는 것으로 나타났다. 이종국 외(2001)는 수퍼바이저와의 관계를 사회복지사 개인이 전문직으로서 사회복지 업무를 수행하는데 필요한 동기와 인지자원, 행동 절차를 얼마나 잘 발휘할 수 있는가에 대한 자신의 판단 또는 신념으로 정의하였다.

특히, Friedman과 Isaac(2000)는 수퍼비전과 자기효능감과의 관계를 알아보았다. 수퍼비전 차원을 교육, 행정, 지지, 성찰 기능으로 나누어 자기효능감과의 관계를 분석하였으며, 자기효능감 향상에 정적인 영향을 미치는 요인은 성찰 기능과 교육 기능이라고 제시하였다. 그러므로 이러한 성찰 기능과 교육 기능을 충실히 제공해 주기 위해서는 수퍼바이저의 업무수행 능력이 중요한 요인이라고 언급하였다. 또한 사회복지사의 역할 변화에 따라 수퍼비전 내용의 비중이 달라져야 한다고 주장하며 지역 사회 자원 동원 및 지지 등이 수퍼비전에서 비중 있게 다루어져야 할 것을 제안하였다.

한국의 경우, 박일연(1998)은 지역 사회복지관 중간관리자의 지지적 수퍼비전이 사회복지사들에게 미치는 영향에 관한 연구에서 수퍼비전의 기능과 직무만족도의 관계를 조사하였으며, 직무만족도가 높은 복지관일수록 행정적, 교육적, 지지적 수퍼비전이 높게 실시된다는 점을 제시하였고, 수퍼바이저와의 협동작업에 대한 높은 상관관계를 보여주었다. ‘소진’을 수퍼비전의 기능과 결부시켜 연구한 진동숙(2001)은 지지적 수퍼비전이 충분히 제공될수록 사회복지사의 정서적 탈진과 클라이언트에 대한 비인간화가 줄어들게 된다고 하였다. 또한 차은경(2001)은 장애인 복지관을 대상으로 한 연구에서 소진의 일반적 원인으로 알려져 있는 개인적 요인, 클라이언트 요인, 업무환경 요인보다 지지적 수퍼비전이 소진에 더 높은 영향력과 설명력을 가지고 있음을 보임으로써 사회복지사들의 소진을 예방하는 효과적인 방법으로 지지적 수퍼비전을 활용할 수 있음을 시사하였다.

3. 연구방법

1) 연구대상자

종합사회복지관, 수퍼바이저 및 사회복지사를 포함하여 계층화된 샘플 작업을 수행하였다. 먼저 종합 사회복지관과 상담 기관의 본 연구 참여 동의를 받은 후, 41개의 기관에 근무하는 수퍼바이저를 접촉하여 연구에 참가해 줄 것을 요청하였다. 각 기관에 있는 90명의 수퍼바이저 중 68명이 참여에 동의했다. 참여 수퍼바이저 별로 본 연구에 참여할 사회복지사(수퍼바이저), 즉 전일제 근무 수퍼바이저 별 2명, 시간제 근무 수퍼바이저 별 1명의 사회복지사(수퍼바이저)를 무작위로 선발하였다. 참여 수퍼바이저 한명이 감독한 각각의 사회복지사 116명은 무작위 방식으로 선출되었고, 80명이 본 연구에 참여하기로 동의하였다. 수퍼바이저의 동의를 수령한 후, 이에 따른 동의서와 연구용 설문지를 수퍼바이저와 수퍼바이저에게 우편으로 송부하였다. 2008년 2월까지 모든 설문지를 회수하였고, 그 결과는 <표 1>에 나타나 있다.

<표 1> 연구대상자의 인구사회학적 특성

변수		백분율 (빈도)	
		수퍼바이저 (n=68)	수퍼바이저 (n=80)
성별	남	30 (44.12)	37 (46.25)
	여	38 (55.88)	43 (53.75)
연령	20-29세	8 (11.76)	44 (55.00)
	30-39세	25 (36.76)	24 (30.00)
	40-49세	30 (44.12)	8 (10.00)
	50-59세	5 (7.36)	4 (5.00)
교육	고졸	1 (1.47)	5 (6.25)
	2년제 대학	7 (10.29)	25 (31.25)
	4년제 대학	32 (47.06)	35 (43.75)
	대학원 이상	28 (41.18)	15 (18.75)
결혼	미혼	25 (36.76)	53 (66.25)
	결혼	28 (41.18)	18 (22.50)
	이혼	10 (14.70)	8 (10.00)
	사별	5 (7.36)	1(1.25)
고용상태	시간제 근무	21 (30.88)	24 (30.00)
	전일제 근무	47 (69.12)	56 (70.00)

2) 자료수집 과정

자료수집은 2007년 12월부터 2008년 2월까지 이루어졌다. 우선 영어로 되어 있는 설문지는 한글 및 영어에 능숙한 전문가들에 의해 전진-후진(forward-backward) 번역 절차를 거쳐 한국어로 번역되었으며, 신뢰성 검사를 거친 후 사용되었다. 본 연구는 서울 및 경기도에 위치한 종합 사회복지관과 상담 기관을 선정하여 편의표본(convenience samples)을 하였다.³⁾

3) 측정도구

(1) 인구사회학적 특성

인구사회학적 특성에는 성별, 연령, 교육 정도, 결혼상태, 고용 상태 등을 포함하였다.

3) 본 연구 결과를 보다 일반화 할 목적으로 서울과 경기도 지역 전체를 골고루 조사하려 하였으나, 각 기관마다 설문조사 의뢰가 빈번하여 설문지 응답 요구에 대한 부정적인 반응을 나타내 보임으로써 41개의 기관만을 대상으로 하게 되었다. 결국 이것은 연구에 필요한 협조의 확보가 용이하여야 연구가 실질적으로 가능하다는 이유에서 전략적 편의표본이 될 수밖에 없음을 나타내 주는 것이다. 연구자가 직접 방문 또는 전화 요청을 했을 당시 관심을 표명하여 협조 및 동의를 해 주었던 응답 내용 이므로 연구자가 의도 한 만큼의 신뢰를 가질 것이라 가정한다.

(2) 슈퍼비전 협동작업 측정도구(Supervisory Working Alliance Inventory: SWAI)

수퍼바이저와 수퍼바이저용 수퍼비전 협동작업 측정도구(SWAI)를 이용하여 수퍼바이저와 수퍼바이저의 협동관계에 대한 평가치인 독립변수를 수집하였다. SWAI(Efstation, Patton, and Kardash, 1990)는 다른 사람의 행동에 대한 수퍼바이저와 수퍼바이저의 인식뿐 아니라 그러한 인식이 수퍼비전 관계에 미치는 영향 및 사회복지사의 클라이언트에 대한 행동을 측정하는데 사용되었다. 수퍼바이저용과 수퍼바이저용 측정도구에는 각각 23개 및 19개의 질문이 있으며, 둘 다 7점의 라이커트(Likert) 척도 응답방식(1점: 거의 그렇지 않다. 7점: 거의 항상 그렇다)을 채택하고 있다. 두 측정도구에서는 2개의 하위척도, 즉 i) 수퍼바이저와 수퍼바이저 간의 조화로운 관계(친밀성) 및 ii) 수퍼비전 시에 클라이언트에게 초점을 두는 정도를 포함하고 있다. 아울러, 수퍼바이저용 측정 도구에서는 앞의 2개의 하위척도 이외에 iii) 수퍼바이저의 수퍼바이저와의 동일시라는 또 하나의 하위척도가 첨가되어 있다. 본 연구의 SWAI 측정결과, 수퍼바이저의 경우 조화로운 관계(친밀성)에 대한 크론바흐 알파값(Cronbach alphas)이 0.91이고, 클라이언트에게 초점을 두는 정도는 0.77이며, 수퍼바이저의 경우 이는 각각 0.73과 0.71이었고, 수퍼바이저의 수퍼바이저와의 동일시에서는 0.77로써, 내적 일관성이 양호한 것으로 입증되었다.⁴⁾

(3) 업무만족도(Minnesota Satisfaction Question: MSQ)

업무만족을 측정하기 위해 미네소타 만족 설문지(MSQ)를 사용하였다. MSQ는 업무만족에 관한 개념을 전체적인 사회복지사 조정과 관련시키는데 있어서 폭넓은 시각을 가지고 있는 반면에, 전반적인 행동을 직업만족도 점수 및 당해 직업의 특정한 측면과 관련된 20개의 하위척도를 자기기입식으로 기록하는 측정법을 채택하고 있다(Shouksmith, Pajo, and Jepsen, 1990). MSQ는 5점의 라이커트(Likert) 척도(1점: 만족하지 않음. 5점: 매우 만족함)로 된 100개의 질문으로 구성되어 있다. 본 연구에서의 20개의 하위척도는 최고 0.97에서 최저 0.69까지의 호이트(Hoyt) 계수와 함께 적절한 신뢰성을 나타내고 있어 양호한 것으로 입증되었다.

(4) 소진(Maslach Burnout Inventory: MBI)

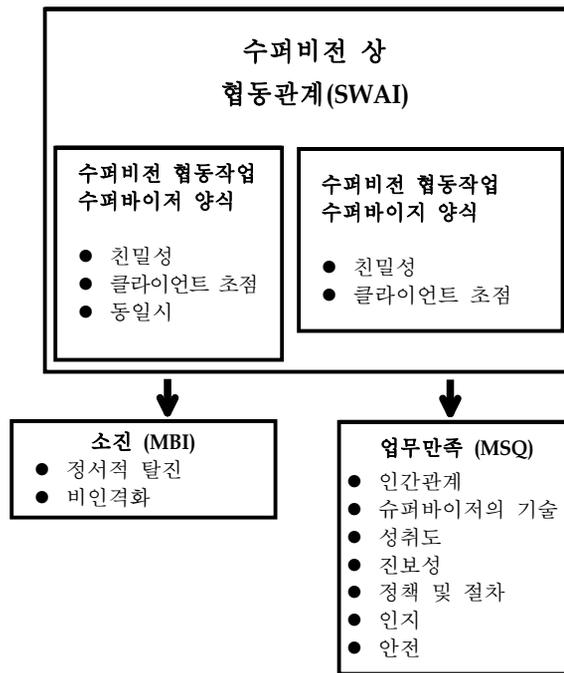
마스라크의 소진 측정도구(MBI)는 수퍼바이저의 소진 상태를 측정하는데 사용되었다(Maslach, Jackson, and Leiter, 1996). MBI는 정서적 탈진의 확대, 클라이언트의 비인격화, 다른 사람들과 긴밀히 일함에 따라 생긴 만성적이고 일상적인 스트레스를 일으키는 직업에서 초래된 개인적 성취도 감소 등의 증상을 평가하는 자기기입방식의 질문지이다. 이 질문지는 직업이 정서적 탈진, 비인격화, 개인적 성취도라는 느낌에 대한 지각과 관계된 22개의 질문을 담고 있는데, 각 질문은 7점의 라이커트

4) SWAI의 타당도는 다음과 관련하여 설명되어질 수 있다. SWAI는 자기효능 측정도구 척도와 관련하여 설득력 있는 공인타당도(predictive validity)를 가지고 있고, 수퍼바이저의 스타일 측정도구와 관련하여 설득력 있는 수렴 및 발산 타당성(convergent and divergent validity)을 가지고 있는 것으로 나타났다(Sumerel and Borders, 1996).

(Likert) 척도 응답방식(1점: 결코 그렇지 않다. 7점: 매일 그렇다)을 채택하고 있다. 본 연구에서 MBI는 크론바흐 알파값이 정서적 소진의 경우 0.90, 비인격화는 0.79, 개인적 성취도는 0.71로써, 양호한 내적 일관성, 신뢰성을 가진 것으로 증명되었다.

4) 자료분석

본 연구에서는 수집된 자료의 통계분석을 위해 SPSS 12.0 프로그램을 이용하였다. 먼저, 주요 연구 변수들은 빈도, 확률, 평균, 표준편차 및 범위 등의 탐색적 통계 방법을 통해 분석되었다. 또한 위계적 선형모형(Hierarchical Linear Model: HLM)을 이용하여 독립변수(수퍼바이저와의 협동관계)와 종속변수(업무만족 및 소진)간의 관계를 조사하였다. 연구 목적을 탐구하기 위해 선택된 MBI 하위척도는 정서적 탈진 하위척도 및 비인격화 하위척도였으며, MSQ 하위척도는 인간관계, 수퍼바이저의 기술, 성취도, 진보성, 정책 및 절차, 인지, 그리고 안전이었다. 마지막 분석 모형이 <그림 1>에 표시되어 있다.



<그림 1> 분석 모형

4. 연구결과

제 1유형의 오차를 제어할 독립 측정치와 가장 관계가 있는 것을 결정하기 위해 MBI 및 MSQ에 있는 각 하위척도에 대한 상관분석이 수행되었다. 기초모형 분석결과 1단계인 연구 대상자의 인구사회학적 변수에는 내재적 효과(nesting effect)가 없었다. 따라서 내재적 자료(nested data)를 이용한 2 단계에서는 첫째, 업무만족과 소진에 대한 슈퍼바이저와 슈퍼바이저간의 협동관계, 둘째, 슈퍼비전 상협동관계에 대한 슈퍼바이저의 지각과 슈퍼바이저의 업무만족과 소진 간의 관계, 마지막으로 업무만족과 소진 간의 관계를 조사하기 위해 일련의 HLM을 검증하였다.

1) 가설 1

MSQ를 통해 측정된 슈퍼바이저의 업무만족과 MBI를 통해 측정된 슈퍼바이저의 소진은 슈퍼바이저가 슈퍼바이저와의 협동관계를 지각함으로써 예측될 것이다.

슈퍼바이저의 업무만족은 슈퍼바이저가 슈퍼바이저에게 친밀한 느낌을 가짐으로써 7개의 업무만족(MSQ) 하위척도 중 6개에서 통계적 의미가 있는 것으로 입증되었다 <표 2>는 슈퍼바이저가 자신의 슈퍼바이저에게 보다 친밀한 관계를 가지고 있다고 느낀 것처럼, 슈퍼바이저는 인간관계, 슈퍼바이저의 기술, 진보성, 정책 및 절차, 인지, 안전의 영역에서 업무성도가 더 높게 평가되었다.

한편, 슈퍼바이저와의 협동관계(SWAI) 중 클라이언트에게 초점을 두는 감정에 대한 하위척도는 슈퍼바이저의 업무만족에 대해 통계적인 유의미한 결과가 나타나지 않았다. 또한 슈퍼바이저용 SWAI 하위척도 중 어느 것도 슈퍼바이저가 가리킨 소진의 수준을 예측하지 못하였다. HLM에서 계층 내 상관성(Intra-class correlations: ICCs)은 내재적 효과(nesting effect)에 의해 각 모형 내에서 차지한 변화량을 측정한다. 제시된 모형 내에서 ICC 중 어느 것도 의미가 없었고, 이는 모형 내에 어떠한 변화량도 슈퍼바이저-슈퍼바이저 관계를 제외하고는 특정한 슈퍼비전 효과에 직접 영향을 줄 정도로 의미 있는 것이 없다는 것을 뜻했다.

<표 2> 업무만족, 소진과 수퍼바이저의 수퍼바이저에 대한 친밀한 느낌

업무성과 (MSQ) 하위척도	Value	SE	t값	p
MSQ:-인간관계 (상수)	-3.57	4.06	-.90	.3617
수퍼바이저의 SWAI 친밀성	3.10	.64	6.41	.0001****
MSQ: 수퍼바이저의 기술 (상수)	-1.64	3.56	-.35	.6271
수퍼바이저의 SWAI 친밀성	3.15	.59	5.56	.0001****
MSQ: 진보성 (상수)	-3.24	4.44	-.60	.430
수퍼바이저의 SWAI 친밀성	1.98	.58	2.31	0.147*
MSQ: 정책 및 절차 (상수)	-2.42	5.05	-.45	.5230
수퍼바이저의 SWAI 친밀성	2.29	.76	4.31	.0002***
MSQ: 인지 (상수)	3.62	4.62	.92	.2569
수퍼바이저의 SWAI 친밀성	2.13	.58	2.20	.0045**
MSQ: 안전 (상수)	5.28	2.07	1.03	.1462
수퍼바이저의 SWAI 친밀성	3.53	.63	2.42	.0244*

* p<.05

**p<.01

p<.001 *p<.0001

2) 가설 2

수퍼비전 상 협동관계에 대한 수퍼바이저의 지각은 수퍼바이저의 업무만족과 소진의 수준을 예측하는데 기여할 것이다.

<표 3>에서 입증된 바와 같이, 수퍼바이저와의 친밀한 관계에 대한 평가를 통해 업무성과(MSQ)에 대한 한 가지 하위척도만(인간관계)이 유의미한 것으로 나타났고, 수퍼바이저와의 관계에서 동일시 측정용을 통해 또 하나의 업무만족 하위척도인 안전이 유의미한 것으로 검증되었다. 수퍼바이저의 클라이언트 중심에 대한 평가 결과 2개의 수퍼바이저 업무만족 하위척도인 정책 및 절차, 인간관계가 통계적으로 유의미하게 나타났다.

수퍼바이저용 SWAI 하위척도에서 클라이언트 중심 하위척도는 2개의 수퍼바이저 업무만족의 하위척도(정책 및 절차, 인간관계)와 상당히 관계가 있었다. 즉, 수퍼바이저가 수퍼비전을 클라이언트에 보다 적게 중심을 둔다고 느낄수록, 수퍼바이저는 정책 및 절차, 인간관계 영역에서 업무만족을 더욱 많이 느꼈다는 결과가 나타났다. 수퍼바이저의 SWAI 하위척도인 친밀성 또한 수퍼바이저의 업무만족의 하위척도인 인간관계 영역과 상당히 관계가 있었다. 다시말해, 수퍼바이저가 수퍼비전에서 수퍼바이저와 보다 친밀한 관계를 느낄수록, 수퍼바이저는 인간관계 측면에 더욱 만족하였다. 수퍼바이저

의 SWAI 동일시 하위척도는 슈퍼바이저의 업무만족의 하위척도인 안전이란 측면과 상당히 관계가 있었다. 즉, 슈퍼바이저가 슈퍼바이저와 동일시하고 있음을 슈퍼바이저가 강하게 느끼면 느낄수록, 슈퍼바이저는 직업적 안전감을 덜 느꼈다. 가설 1의 분석과 마찬가지로 슈퍼바이저의 소진 수준은 슈퍼바이저 SWAI 하위척도 중 어느 것에 의해서도 검증되지 않았다. 또한 가설 1과 마찬가지로 제시된 모형 내에서 ICC 중 어느 것도 의미가 없었고, 이는 모형 내에 어떠한 변화량도 슈퍼비전 효과에 직접 영향을 줄 정도로 의미 있는 것이 없다는 것을 뜻했다.

<표 3> 업무만족, 소진과 슈퍼바이저의 협동관계에 대한 지각

MSQ 하위척도	Value	Se	t	p
MSQ: 슈퍼비전-인간관계 (상수)	-3.47	4.06	-.90	.2773
슈퍼바이저의 SWAI-클라이언트 중심	-1.69	.65	-2.33	.0160*
슈퍼바이저의 SWAI 친밀성	2.65	.86	2.4	.0248*
MSQ: 정책 및 절차 (상수)	-2.52	5.05	-.45	.5440
슈퍼바이저의 SWAI-클라이언트 중심	-2.43	.89	-2.25	.0258*
MSQ: 안전 (상수)	6.28	4.07	1.43	.1583
슈퍼바이저의 SWAI-동일시	-1.34	.62	-2.29	.0336*

* p<.05

**p<.01

3) 가설 3

각 슈퍼바이저를 통해 알게 된 업무만족과 소진 수준은 부적인 관계에 있을 것이다.

조사한 14개의 하위척도 중에서, 업무만족(MSQ)의 하위척도인 인지와 안전 척도만이 소진(MBI)의 비인격화 하위척도와 관계가 없었다. 나머지 12개 하위척도에서는 업무만족 하위척도와 소진 하위척도들 간에 의미 있는 관계가 있음이 입증되었다 <표 4> 이러한 모형 내에서 3개의 ICC(HLM에서 계층 내 상관성: Intra-class correlations: ICCs)는 의미가 있는 것으로 확인되었다. 즉, 정서적 탈진에 대한 슈퍼바이저의 기술 척도에는 50%를 예측하는 ICC가 있었고, 슈퍼바이저의 정서적 탈진에 대한 진보성에는 46%를 예측하는 ICC가 있었으며, 정서적 탈진에 대한 슈퍼바이저의 인지에는 43%를 예측하는 ICC가 있었다.

<표 4> 업무만족과 소진과의 관계

	Value	SE	t	p
MSQ: 인간관계				
(상수)	18.92	1.43	14.75	.0001
정서적 탈진	-2.2	.06	-3.07	.0004***
MSQ: 슈퍼바이저의 기술				
(상수)	17.65	1.02	15.60	.0001
정서적 탈진	-.15	.05	-3.25	.0024**
MSQ: 성취도				
(상수)	26.20	.81	24.65	.0001
정서적 탈진	-.14	.42	-4.54	.0001****
MSQ: 진보성				
(상수)	13.04	.72	15.43	.0001
정서적 탈진	-.13	.04	-3.57	.0004***
MSQ: 정책 및 절차				
(상수)	15.67	1.03	14.84	.0001
정서적 탈진	-.24	.05	-4.24	.0003***
MSQ: 인지				
(상수)	17.70	1.25	16.34	.0001
정서적 탈진	-.16	.05	-3.35	.0020**
MSQ: 안전				
(상수)	16.67	.75	21.48	.0001
정서적 탈진	-1.0	.04	-2.44	.0129*
MSQ: 인간관계				
(상수)	15.08	.79	18.26	.0001
비인격화	-.42	.14	-2.87	.0082*
MSQ: 슈퍼바이저의 기술				
(상수)	16.09	.67	21.30	.0001
비인격화	-.40	.12	-3.39	.0030**
MSQ: 성취도				
(상수)	21.59	.42	35.45	.0001
비인격화	-.52	.09	-5.46	.0001****
MSQ: 진보성				
(상수)	12.05	.66	17.48	.0001
비인격화	-.26	.11	-2.35	.0257*
MSQ: 정책 및 절차				
(상수)	14.23	.79	19.17	.0001
비인격화	-.8	.13	-2.87	.0083**
MSQ: 인지				
(상수)	17.02	.74	23.57	.0001
비인격화	-.36	.12	-3.12	.0048
MSQ: 안전				
(상수)	15.27	.47	27.57	.0001
비인격화	-.13	.10	-1.25	.1368

* p<.05

**p<.01

***p<.001

****p<.0001

5. 논의

1) 결과 요약

수퍼비전과 업무만족 간의 관계에 대한 본 연구에서 도출된 결과는 수퍼바이저와의 관계에서 수퍼바이저가 가진 친밀한 관계에 대한 느낌이 그들의 업무만족에 영향을 미치고 있다는 이전의 조사 결과와 일치하였다(Cole et al., 2004; Gibbs, 2001; Koeske and Kelly, 1995; Rauktis and Koeske, 1994; Newsome and Pillari, 1991). 그러나 소진의 경우에는 다르게 나타났다. 수퍼바이저와의 관계가 소진 정도와 관계가 있을 것이라고 예상할 수 있는 반면, 이 분야에서의 다른 연구들과(Lloyd et al., 2002; Siebert, 2005)는 달리 본 연구에서는 어떠한 연관성도 없는 것으로 나타났다. 또한 수퍼바이저와의 관계에서 수퍼바이저의 친밀한 관계에 대한 느낌과 정서적 탈진 및 비인격화 간에는 반비례하는 부적 인 상관관계가 있음이 발견되었다.

수퍼바이저와의 관계가 수퍼바이저의 업무만족과 연계되어 있다는 본 연구에서의 발견사항은 이 분야에서 수행된 이전의 연구 결과를 지지하고 있다. Himle 등(2000)은 수퍼바이저의 지지가 수퍼바이저의 직무 관련 스트레스와 관련하여 완충 효과를 제공하고 있음을 발견했다. 이들은 수퍼바이저의 지지로 인해 긴장, 소진, 직업 불만족 및 이직이 줄었다고 결론지었다. 본 연구에서도 수퍼바이저와 수퍼바이저간의 관계와 수퍼바이저의 업무만족 간의 비례적인 정의 관계를 인정하는 조사결과를 지지하고 있다.

또한 본 연구에서도 수퍼바이저와 수퍼바이저 간의 친밀한 관계가 클수록 업무만족이 높았다. 즉, 지지적 관계를 형성하기 위해 중요한 것은 적극적인 관심을 주는 것만이 아니라 그러한 적극적 관심을 정말로 받고 있다고 수퍼바이저가 느끼는 것이라는 Rogers(1997)의 주장은 본 연구를 통해서도 입증되었다. Riggs와 Bretz(2006)가 협동작업에 대한 애착 스타일의 영향에 관한 자신들의 연구에서 결론지은 것은 피감독자가 감독자의 애착을 아는 것이 강력한 협동적인 수퍼비전 관계를 맺는데 필수적이라는 점이다. 업무만족과 관계가 있는 것은 수퍼바이저가 아니라, 수퍼바이저가 수퍼비전 내에서 친밀한 관계를 느끼는 것이라는 점이 본 연구에서도 입증된 것이다.

Kaye(2001)는 수퍼바이저의 소진에 관해서 주장하기를 소진을 예방으로 치료하는 면에서 촉매역할을 하는 사람은 오직 수퍼바이저라고 하였다. 이들은 수퍼바이저가 결정을 내리고 조직 내에서 생길 수 있는 소진을 줄이는 기법을 실행하는 독특한 위치에 있다고 주장하고 있다. Pines(2003)는 사회적 후원시스템 마련 시, 개인이 소진에 처하는 것을 완화할 수 있다고 결론지었다. 다시 말해, 수퍼바이저의 지지는 소진과 상당히 그리고 반비례적인 부의 관계가 있는 것으로 밝혀졌다. 즉, 수퍼비전 시 지지를 많이 느끼면 느낄수록, 개인적으로 소진을 적게 느끼는 것으로 나타났다. Siebert(2005) 또한 수퍼비전 시 지지가 수퍼바이저들 간에 소진을 줄이는 것과 연관되어 있음을 발견하였다.

그러나 수퍼바이저와의 협동작업 측면에 대한 본 연구에서의 조사결과, 수퍼바이저와 수퍼바이지 간의 강력한 협동이 당연히 소진 정도를 낮추는 것과 연관되어 있다는 증거는 발견되지 않았다. 이러한 조사결과와 불일치를 고려할 때, 수퍼비전 시의 지지와 수퍼바이지의 소진이 모두 사회복지 업무상 중요한 문제이기 때문에, 향후에 다른 사회복지 사업 샘플을 가지고 이 문제를 재검토할 필요가 있겠다.

업무만족과 소진은 2가지 방식, 즉 독립적이지만 서로 관계가 있는 기능으로서, 또는 소진이 업무만족을 침식하는 과정의 일부로서 기술되어 왔다. 업무만족과 소진은 관계가 있는 것으로 일반적으로 생각 된다. 즉, 수퍼바이지가 소진을 느낄 경우 직업만족도가 낮을 가능성이 높기 때문이다. 학계의 의견을 살펴보면, Jayaratne와 Chess(2003)는 사회복지 분야 종사자에 대한 연구에서 업무만족과 소진 간에 아무런 연관성도 발견하지 못하였다. 그러나 Wolpin, Burke 및 Greenglass(2000)는 직업만족에 대한 자신들의 오랜 연구에서, 전반적으로 소진이 먼저 선행하고, 그 다음 단계로 직업불만족을 일으킨다는 점을 발견하였다. 본 연구에서는 아무런 인과 관계 상의 연관성을 발견하지는 못했지만, Wolpin 등(2000)의 연구 결과를 지지하여, 업무만족과 소진 간에는 반비례하는 부의 관계가 있음을 발견하였다.

2) 사회복지에 대한 함의 및 후속연구

본 연구에서 사용한 모형은 미국에서 관련 프로그램 개발에 중심적인 역할을 한 사회복지사들과 함께 개발된 것이다. 이러한 영향을 받았기 때문에, 적어도 주당 2시간의 개별적 수퍼비전 회의 및 수퍼바이저와 수퍼바이지 간의 관계 구축을 강조하면서, 수퍼비전을 사회복지사에게 지속적인 교육 및 후원을 제공하는 최우선적인 방식으로 강조하고 있다. 흔히 전문 사회복지사가 아닌 사람을 현장 관리직원으로 활용하는 것이 오늘날의 수퍼비전 프로그램이 당면하는 문제이다. 비전문 직원은 수퍼비전 상 지지를 늘릴 필요성이 있으며, 오늘날의 사회복지 서비스분야에서 사회복지사업의 지도적 역할을 지속시키고자 한다면, 그 연구 활동 및 프로그램 기획에 현장참여 경험을 가진 중견 사회복지사들이 참여해야 할 것이다.

수퍼바이저와 수퍼바이지 간의 지지적인 관계는 클라이언트에게 효과적인 서비스를 제공하는 데에 필수적이다(Dollard, Winefield and Winefield, 2001; Newsome and Pillari, 1991). 아울러, 업무만족과 소진은 클라이언트에게 필요한 서비스를 공급하는 능력과 연계되어 있다. 본 연구는 수퍼바이저와의 지지 동맹으로써의 수퍼비전과 업무만족간의 연계성에 대한 이해를 강조하고 있다. 사회복지사들이 알고 있는 바와 같이, 긴밀한 관계 또는 협동관계는 사회복지사의 효과적 업무 수행에 필수적이다. 이는 사회복지 서비스에서 일하는 수퍼바이저와 다른 이들에 대해서는 단순히 감독 역할이나 감독자의 특성 또는 사회복지사의 감독에 대한 만족도를 돌이켜 보기보다는 관계의 특이한 구성요소를 강조하는 것이다. 수퍼비전 역할과 향후에 협동 구축 과정을 이해함으로써, 사회복지사업에서 본 연구의 모형이 주요한 역할을 하는 다른 프로그램 서비스를 촉진할 수 있다.

아울러, 사회복지 서비스에서 직원의 이직 비용은 사회복지 서비스 프로그램에는 치명적일 수 있

고, 사회복지 관련서비스 분야의 이직률은 연간 30내지 60%에 달하는 것으로 추정된다(Mor Barak et al., 2001). 직원을 유지하는 방법을 개발하고 유지에 영향을 미치는 요인을 제시하기 위해서는 슈퍼비전의 프로그램이나 이런 프로그램을 이끄는 사회복지사들의 이해를 돕고 불필요한 직원의 이직을 예방하는데 도움이 될 것이다. 사회복지사는 이런 지도를 통해 프로그램에 일할 준비가 된 슈퍼바이저들이 배치되어 있고, 슈퍼비전 관계에서 친밀함을 발전시키는 것을 포함하여, 슈퍼비전 시 지지를 제공할 수 있는 수단이 마련되어 있음을 분명히 할 수 있다. 이는 또한 직원의 이직률 및 이와 관련된 비용을 줄일 수 있다.

요약하면, 슈퍼비전의 업무는 사회복지 사업분야, 특히 사회복지 사업에 대한 훈련을 제대로 받지 못한 대다수의 현장 종사자들에게는 클라이언트에게 효과적인 서비스를 제공하기 위해서는 필수적인 업무다 (Dolgoff, 2005). 사회복지사업이 대인 관계 및 권한부여에 두는 가치를 고려하면, 슈퍼비전은 자원제한으로 특징 지워진 환경 내에서 여러 전문분야 간의 협력을 촉진하는 사회복지 사업의 목표를 달성할 필연적인 수단이 된다.

본 연구에서는 슈퍼바이저와의 협동작업으로 개념화된 슈퍼비전 관계의 특성과 슈퍼바이저의 업무 만족과 소진 간의 관계를 조사하였다. 그리고 비록 교육상 슈퍼바이저와 슈퍼바이저를 혼합 집단으로 하여 샘플을 구성했을 지라도, 사회복지 사업에 대한 중요한 함축적 의미, 특히 여러 전문분야에 걸친 프로그램에 응용된 것들이 만들어질 수 있을 것으로 기대된다. 또한 슈퍼비전 관계가 상호 밀접해질 수록, 일선에서 클라이언트 관리 업무를 수행하는 직원들 간에 높은 업무만족과 낮은 소진 수준을 유지하게 된다는 일반적인 주장을 지지하고 있음이 밝혀졌다. 따라서 본 연구는 슈퍼바이저와 슈퍼바이저 모두가 알고 있는 협동 작업을 수립하는 수단으로 대인 서비스에서의 슈퍼비전 관계를 조사함으로써 문헌 연구에 기여할 것으로 기대된다.

그러나 한국 내의 사회복지 센터에서 현장 업무를 하는 많은 사람들이 여전히 정식 사회복지사 자격증을 소지하지 않고, 더구나 사회복지 슈퍼바이저와 슈퍼바이저 간의 정규적인 슈퍼비전이 결핍된 채로 사회복지 업무를 수행하고 있는 것이 현실이다. 따라서 실제로 사회복지 업무를 하는 사회복지사 자격증 미소지자들과 사회복지사 슈퍼바이저 간의 협동관계를 이들의 업무만족과 소진이라는 측면에서 분석할 필요가 있다. 즉 본 연구결과가 이들에게도 적용될 수 있도록 연구 기법을 개발할 후속 연구가 필요할 것이다.

참고문헌

- 강철희, 최소연. 2005. “슈퍼비전의 개념과 모델 및 선행변인과 결과변인에 관한 고찰: 사회복지조직을 위한 논의.” 『한국사회복지행정학』 7(1): 29-66.
- 김수미. 2005. “슈퍼비전 기능이 지역사회 정신보건사회복지사의 역할인식 및 수행에 미치는 영향.” 서강대학교 석사학위논문 (미간행).
- 김지연. 2007. “학교사회복지사의 학습조직 슈퍼비전 경험에 관한 연구: Senge의 학습조직 구성요소의 적용을 중심으로.” 『한국사회복지행정학』 9(1): 83-117.

- 김용일, 양옥경. 2002. 『사회복지수퍼비전론』 양서원.
- 류상열. 1993. “사회사업실체에 있어서 수퍼비전의 기능과 역할.” 『사회복지』 188.
- 문지은. 2004. “사회복지관의 수퍼비전이 사회복지사의 전문직업성에 미치는 영향에 관한 연구.” 연세대학교 석사학위논문 (미간행).
- 박일연. 1998. “지역사회복지관 중간관리자의 지지적 수퍼비전이 워커들의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구.” 숭실대학교 석사학위논문 (미간행).
- 양옥경. 2003. “사회복지서비스와 전문자격제도.” 『사회복지』 158.
- 이명신. 2004. “사회복지사의 소진과정 (Burnout Process) 모델.” 『한국사회복지학』 56 (1): 5-34.
- 이은주. 2004. “사회복지관에서의 수퍼비전 인식에 관한 연구.” 이화여자대학교 석사학위논문 (미간행).
- 이종국, 공지현, 이기원, 장화순, 이봉원. 2001. “정신보건에 종사하는 인력들의 소진 (Burnout)의 현황과 대책.” 『용인정신 의학보』 8(1): 25-43.
- 이지연. 2002. “의료사회복지사의 수퍼비전 만족요인 연구.” 한림대학교 석사학위논문 (미간행).
- 진동숙. 2001. “사회복지관 중간관리자의 수퍼비전과 사회복지사의 소진과의 관계연구.” 부산대학교 석사학위 논문 (미간행).
- 차은영. 2001. “장애인복지관 사회복지사의 Burnout 과 지지적 수퍼비전의 관계.” 동덕대학교 석사학위 논문 (미간행).
- 최미경. 1999. “사회복지관에서의 수퍼바이저와 사회복지사간의 수퍼비전의 인식에 대한 연구.” 이화여자대학교 석사학위논문 (미간행).
- Bordin, E. 1994. “Theory and research on the therapeutic working alliance: New directions.” in *The Working Alliance. Theory, Research, and Practice*, edited by A. O. Horvath and L.S. Greenberg. New York: Wiley.
- Cole, D., Panchanadeswaran, S., and Daining, C. 2004. “Predictors of job satisfaction of licensed social workers: Perceived efficacy as a mediator of the relationship between workload and job satisfaction.” *Journal of Social Service Research* 31(1). 1-12.
- Dolgoff, R. 2005. *An Introduction to Supervisory Practice in Human Services*. Boston: Pearson.
- Dollard, M. F., Winefield, H. R., and Winefield, A. H. 2001. *Occupational Strain and Efficacy in Human Service Workers*. Norwell, MA: Kluwer Academic Publishers.
- Efstation, J. F., Patton, M. J., and Kardash, C. M. 1990. “Measuring the working alliance in counselor supervision.” *Journal of Counseling Psychology*. 37(3): 322-329.
- Friedman, C., and Issac, A. 2000. “Burnout in teachers: Shattered dreams of impeccable professional performance.” *JCLP/in Session Psychotherapy in Practice*. 56(5): 595-606.
- Gibbs, A. 2001. “Maintaining front-line workers in child protection: A case for refocusing supervision.” *Child Abuse Review*. 10: 323-335.
- Harkness, D. 1995. “The art of helping in supervised practice: Skills, relationships, and outcomes.” *The Clinical Supervisor*. 13(1): 63-76.
- Himle, D., Jayaratne, S., and Thyness, P. 2000. “The buffering effects of four types of supervisory support on work stress.” *Administration in Social Work*. 13(1): 19-34.
- Jayaratne, S., and Chess, W. 2003. “Job satisfaction and burnout in social work.” pp.129-141. in *Stress and Burnout in the Human Service Professions*, edited by B. Farber. Elmsford, NY: Pergamon Press, Inc.

- Kadushin, A. (1992). *Supervision in Social Work* (3rd ed.). New York: Columbia University Press.
- Kadushin, A., and Harkness, D. 2002. *Supervision in Social Work* (4th ed.). New York: Columbia University Press.
- Kaye, L. 2001. "Coping skills and learning in social work field education." *The Clinical Supervisor*. 20(2): 31-42.
- Koeske, F., and Kelly, T. 1995. "The impact of overinvolvement on burnout and job satisfaction." *American Journal of Orthopsychiatry*. 65(2): 282-292.
- Lloyd, C., King, R., and Chenoweth, L. 2002. "Social work, stress, burnout: A review." *Journal of Mental Health*. 11(3): 255-265.
- Maslach, C., Jackson, S., and Leiter, M. 1996. *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, Inc.
- Mean, C., and Bailey, D. 2007. "The effects of the supervisory working alliance on worker outcomes." *Journal of Social Service Research*. 34(1): 55-65.
- Middleman, R., and Rhodes, B. 1985. *Competent Supervision: Making Imaginative Judgments*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Mor Barak, M. E., Nissly, J. A., and Levin, A. 2001. "Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: what can we learn from past research: A review and metaanalysis." *Social Service Review*. 75(4): 625-661.
- Newsome, M., & Pillari, V. 1991. "Job satisfaction and the worker-supervisor relationship." *The Clinical Supervisor*. 9(2): 110-129.
- Overholser, J. 2004. "The four pillars of psychotherapy supervision." *Journal of Clinical Supervision*. 23(1): 1-13.
- Perrault, E. 2005. "Coaching with social work field education." *The Clinical Supervisor*. 23(2): 47-64.
- Pines, A. 2003. "On burnout and the buffering effects of social support." pp.155-173. in *Stress and Burnout in the Human Service Professions*, edited by B. Farber. Elmsford, NY: Pergamon Press, Inc..
- Robinson, V. 1936. *Supervision in Social Casework*. Chapel Hill, North Carolina University of North Carolina Press.
- Rauktis, E., and Koeske, F. 1994. "Maintaining social worker morale: When supportive supervision is not enough." *Administration in Social Work* 18(1): 39-60.
- Riggs, S., and Bretz, K. 2006. "Attachment processes in the supervisory relationship: An exploratory investigation." *Professional Psychology: Research and Practice*. 37(5): 558-566.
- Rogers, C. 1997. "The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change." *Journal of Consulting Psychology*. 21: 95-103.
- Siebert, D. 2005. "Personal and occupational factors in burnout among practicing social workers: Implications for researchers, practitioners, and managers." *Journal of Social Service Research*. 32(2): 25-44.
- Shouksmith, G., Pajo, K., and Jepsen, A. 1990. "Construction of a multidimensional scale of job satisfaction." *Psychological Reports*. 67(2): 355-364.
- Sumerel, M., and Borders, L. 1996. "Addressing personal issues in supervision: Impact of counselors'

experience level on various aspects of the supervisory relationship." *Counselor Education and Supervision*. 35(4): 268-286.

Tsui, M. 2005. *Social Work Supervision*. Thousand Oak, CA: Sage.

Wolpin, J., Burke, R., and Greenglass, E. 2000. "Is job satisfaction an antecedent or a consequence of psychological burnout." *Human Relations*. 44(2): 193-208.

Zunz, J. 2006. "Resiliency and burnout: Protective factors for human service managers." *Administration in Social Work* 22(3): 39-54.

Effects of the Corporative Relationship with Supervisor on Social Workers (Supervisees)' Working Satisfaction and Burnout*

Kang, Sun Kyung
(Sogang University)

The purpose of this study explored the effects of supervisory relationship, conceptualized as working alliance, on social workers' working satisfaction and burnout. The consented participants were 68 supervisors and 80 supervisees working at Social Service Centers located in Seoul and Kyung-ki Province. Hierarchical linear model analyses of survey results from supervisors (n=68) and workers (n=80) revealed that the workers' sense of rapport within the supervisory relationship is related to working satisfaction. While it was expected that the supervisory relationship would also relate to levels of burnout, no association was found in the analyses. However, strong negative correlations were found between the supervisees' feelings of rapport within the supervisory relationship and both emotional exhaustion and depersonalization. The implication of future research and of social work practice and policy were added.

Key words: Supervision, Corporative Relationship, Working Satisfaction, Burnout

[논문 접수일 : 08. 03. 21 게재 확정일 : 08. 05. 11]