

# 사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 슈퍼비전 조절효과를 중심으로

신문영<sup>1\*</sup>, 박종두<sup>2</sup>

<sup>1</sup>마들종합사회복지관 지역사회조직팀장, <sup>2</sup>한세대학교 일반대학원 사회복지행정학과 박사과정

## The Influence of Social Workers' Self-efficacy on Job Satisfaction : Focusing on the Moderating effect of Supervision

Moon-young Shin<sup>1\*</sup>, Jong-du Park<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Team Leader, Community Organization Team, Madeul Community Welfare Center

<sup>2</sup>Student, Department of Social Welfare, Hansei University

**요약** 클라이언트 삶의 질 향상 및 자립을 위해 힘쓰는 사회복지사에게 있어 직무만족은 중요한 부분이다. 본 연구는 사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향을 슈퍼비전이 조절하는지 파악하기 위하여 사회복지사의 자기효능감, 직무만족, 슈퍼비전의 상관관계를 파악하였다. 또한 사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향을 파악하며 사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 영향을 미치는 과정에서 슈퍼비전의 조절효과를 파악하였다. 연구를 위하여 경기도 및 서울북부권역 지역사회복지관 10곳의 사회복지사 150명을 대상으로 설문조사를 하였으며, 자료분석은 통계프로그램 PASW(SPSS) 25.0을 활용하였다. 연구결과 사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 유의미한 효과가 나타나 사회복지사들의 자기효능감이 직무만족에 유의미한 정적 영향을 미치는 것을 확인하였다. 또한 사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 영향을 미치는 과정에서 슈퍼비전의 기능(행정적, 교육적, 지지적)의 조절효과가 모두 유의함을 확인하여 사회복지사들을 위한 슈퍼비전 기능이 자기효능감 향상을 위해 매우 중요한 것으로 나타났다.

**주제어** : 사회복지사, 슈퍼비전, 직무만족, 자기효능감, 조절효과

**Abstract** Job satisfaction is an important part of social workers who strive to improve the quality of life and independence of their clients. The goal of this study was to reveal the correlation between social workers' self-efficacy, job satisfaction, and supervision to determine whether supervision regulated the effect of social worker's self-efficacy on job satisfaction. In addition, the effect of social worker's self-efficacy on job satisfaction was grasped, and the control effect of supervision regarding the process of social worker's self-efficacy on job satisfaction was identified. For the study, 150 social workers at 10 community welfare centers in Gyeonggi-do and North Seoul area were surveyed, and the statistical program PASW (SPSS) 25.0 was used for data analysis. As a result of the study, it was confirmed that the social worker's self-efficacy had a significant effect on job satisfaction, and that the social worker's self-efficacy had a significant static effect on job satisfaction. In addition, in the process of social worker's self-efficacy affecting job satisfaction, the mediating effect of the supervision function (administrative, educational, and supportive) was found to be significant, so it turned out that the supervision function for social workers was crucial to enhance self-efficacy.

**Key Words** : Social worker, Supervision, Job satisfaction, Self-efficacy, Moderating effect

\*Corresponding Author : Moon-young Shin(madeul@hanmail.net)

## 1. 서론

### 1.1 서론

사회복지조직체계는 클라이언트 중심으로서, 클라이언트와의 직접적인 대면관계를 통해 서비스를 전달하는 사회복지사들에게는 대면관계기술이 중요한 요소이며 이들의 감정적 관여가 서비스의 질을 변화시킬 수 있다고 본다. 사회복지사는 클라이언트와의 직접적인 관계를 통해 삶의 질을 향상시키고 보다 나은 문화적인 생활을 영위하여 사회에 적응하도록 사회복지 서비스의 선택 및 직접적인 수혜의 도움을 주는 지지자, 촉진자, 중개자, 조정자, 옹호자, 변화매개자 등의 다양한 역할을 한다. 하지만 클라이언트의 일방적인 요구와 요청, 인격을 무시하는 발언, 폭언과 폭설, 성희롱 발언, 민원 제기, 불평과 불만, 하소연 등의 감정노동에 시달리고 있으며 특히, 클라이언트와의 업무 중 '클라이언트의 하소연'을 가장 큰 고충으로 여기고 있다. 이러한 감정노동에 대한 엄청난 정신적인 스트레스 경험은 결국 소진(burnout)으로 나타나게 된다[1]. 클라이언트의 삶의 질을 향상시키고 사회 안에서의 자립을 위해 힘쓰는 사회복지사들에게 작용되는 감정노동과 소진은 사회복지사의 직무만족에 부정적인 영향을 끼치게 된다. 따라서 사회복지사에게 있어 직무만족은 무엇보다 중요한 부분이라 할 수 있다.

직무만족에 대한 정의를 살펴보면, 근로자가 현재 업무를 수행하고 있는 직무 역할에 대한 개인들의 감성적 방향(affective orientation) 및 자기 직무와 관계되는 일반적인 생활에서의 여러 가지 태도 결과라 정의하고 있다[2,3]. 직무에 대한 만족은 개인이 느끼는 직장에서의 만족으로 그치는 것이 아니라 전반적인 생활에 대한 만족감으로 큰 영향을 미친다. 따라서 직무의 만족은 직무를 수행함으로써 얻어지게 되는 정서적, 감정적 반응으로 결국 삶의 질을 높여주게 된다. 특히 사회복지 현장에서 복지 서비스를 계획하고 제공하는 역할 등을 수행하는 사회복지사에게는 전문성을 확보하고 질 높은 서비스를 제공하는데 있어 직무만족이 중요한 부분이라 할 수 있다. 더불어 사회복지사는 문제를 가진 개인이나 가족단위의 욕구를 파악하고 그것에 따라 인간적인 상호작용을 통한 복지 서비스를 직접적으로 제공하는 매개체 역할을 한다는 점에서 직무만족이 갖는 의미가 중요하다고 할 수 있다.

자기효능감(Self-Efficacy)의 정의를 살펴보면, 사회학습이론에서 유래된 개념으로써 개인이 자신의 주어진 상황에서 어떠한 행동을 하기 위한 필요되어지는 동기와 인적자원 및 행동절차를 어떻게 잘 활용할 수 있는지에 대한 자신의 판단 또는 신념을 말할 수 있다[4]. 자기효능감은 개인적 요소뿐 아니라 환경적 요인에 기초하여 형성되지만 성취에 대한 경험, 간접적경험, 언어적인 설득, 신체적·정서적인 상태를 통한 형성 또는 강화를 말한다. 이에, 자기효능감을 향상하는데 가장 효과적인 방법은 자신이 직접적으로 경험한 성취의 경험을 통해서이다. 이러한 자기효능감이 높은 사람은 장애나 문제상황을 두려워하지 않고, 회피하지 않고, 적극적이며 인내심을 가지고 대처할 수 있다. 이를 통하여 자신의 능력을 향상시켜 지속발전적인 성장을 할 수 있게 된다. 자기효능감에 대한 선행 연구에 의하면 사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 미치는 효과는 유의미한 영향을 미치며 특히, 업무만족과 업무몰입의 하위변인에 큰 영향을 미치는 것을 확인하였다[5]. 그렇지만, 전상원의 연구에서는 자기효능감과 직무만족과의 관계가 유의미하지만 직무만족에 영향을 미치는 요인에 있어 자기효능감 만으로 유의미함을 확인하기에는 다소 어려운 부분이 있음을 확인하였다. 클라이언트와의 관계, 급여, 상급자와의 관계, 근무여건, 추진력 모든 영역에서 직무만족과 유의미한 결과가 나타났다[6]. 이에, 자기효능감과 직무만족에 관한 다양한 변수 고려가 더욱 필요한 부분이며, 보다 구체화되고 세분화된 조절변인을 통하여 자기효능감과 직무만족과의 관계를 살펴보는 것이 필요되어진다고 생각한다.

슈퍼비전은 사회복지실천현장에서 사회복지 서비스 및 전반적인 운영의 질적 함양을 위해 사회복지사의 업무에 대하여 사전 경험이 풍부한 사회복지사의 지도감독을 하는 일이라 할 수 있다[7]. Kadushin은 슈퍼바이저는 일정한 업무수행 직책을 부여받은 슈퍼바이저의 업무를 지지, 조정, 강화, 평가를 하도록 이러한 권위를 위임받은 기관의 일원이라 하였으며, 서로간 긍정적 관계의 상황 가운데 슈퍼바이저와 상호작용을 함으로 행정적·교육적·지지적 기능을 수행해야 한다고 하였다[8]. 행정적 슈퍼비전은 슈퍼바이저에게 근무환경인 작업배경을 제공하는 목표를 갖도록 하고 조직의 구조 및 사회복지사의 업무를 도울 수 있는 다양한 기관의 자원들에 어떻게 접근하는지 방법을 제공한다. 이

를 통하여 보다 효율적으로 과제를 수행하는 사회복지사를 배출할 수 있다. 교육적 슈퍼비전은 슈퍼바이저의 업무능력을 위한 개선으로의 목표를 두고 업무에 필요되어지는 지식과 기술을 제공하는 것으로 이를 통하여서는 자질있고 능력있는 사회복지사를 배출할 수 있다. 지지적 슈퍼비전은 업무의 만족감 고취를 목표로 하여 보다 효과적 업무수행을 위한 심리적 안정을 위한 자원을 제공하는 것으로써 공감적 사회복지사를 배출할 수 있게 된다. 특히 슈퍼비전과 사회복지사의 자기효능감은 중요한 개념으로, Jeffreys는 자기효능감에 슈퍼비전 제공 횟수와 교육적 기능이 주요한 영향을 미치는 요인이라 하였다[9]. 이는 슈퍼비전의 횟수가 높을수록, 교육적 슈퍼비전을 많이 수행할수록 사회복지사의 자기효능감이 높아진다는 것이다. Fortune도 슈퍼비전의 관계가 자기효능감에 상당한 영향을 미친다고 하였다[10]. 그 외 선행연구에서도 자기효능감은 교육적 슈퍼비전을 충실히 수행할수록, 교육적 슈퍼비전에 대한 만족감이 높을수록, 개별슈퍼비전과 집단슈퍼비전을 함께 병행할 경우 자기효능감이 향상되며, 적절한 수준의 슈퍼비전과 교육적 슈퍼비전이 자기효능감 지각에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있었다[11,12].

자기효능감 이외에도 슈퍼비전은 직무만족에도 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 김기현 연구에 의하면, 슈퍼비전이 사회복지사의 직무만족에 영향을 미친다고 하였다. 특히, 슈퍼비전의 행정적 기능이 가장 중요한 영향을 미치며 다음으로 지지적 기능, 슈퍼비전의 시기, 슈퍼비전의 정기성 순으로 영향을 미친다고 하였다[7]. 이렇듯 사회복지사에게 슈퍼비전은 자기성장 뿐만 아니라 직무만족으로까지의 영향을 미치는 부분이라 할 수 있다. 배숙경 연구에 의하면 노인복지관 소속 노인복지실천가의 슈퍼비전 기능이 소진에 미치는 영향에 관한 연구를 통하여 지지적 슈퍼비전은 노인복지실천가의 소진을 경감하는데 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무만족도는 지지적 슈퍼비전 기능과 노인복지실천가의 소진 관계에서는 부분매개 효과, 그리고 행정적 기능 및 교육적 기능 슈퍼비전과 소진의 관계에서는 완전매개 효과를 가지는 것으로 검증됨을 확인하였다[13].

사회복지사는 타 분야와는 다르게 휴먼서비스로써 사람의 감정요소와 밀접한 관련성이 있는 만큼 직무에 대

한 부분이 특히 사회복지사에게는 중요한 부분이라 할 수 있다. 다양한 역할 및 환경으로 인하여 직무만족 저하, 근무의욕 상실, 미래에 대한 확실한 보장여부, 직무수행태도, 사기의 저하 등 직장 내에서의 적응문제는 사회복지사의 안정 및 사회복지서비스 성과에 직결되는 요인이라 할 수 있다. 따라서 사회복지사의 직무만족은 개인 뿐만 아니라 다양한 사회복지 조직의 환경적 요인들이 사회복지서비스를 제공받고 있는 클라이언트의 만족도에까지 영향을 미치기에 중요하다 할 수 있다.

사회복지사의 효과적·효율적 활용을 통한 직무만족의 향상은 클라이언트에게 제공되는 서비스의 질을 높여 클라이언트의 삶의 질 향상 및 조직의 성패를 좌우할 뿐 아니라 사회복지사 개인에게는 삶의 만족도에 긍정적인 영향을 주게 되어 결과론적으로 사회복지사의 삶의 질을 높이게 된다.

이에, 자기효능감 향상을 통한 직무만족 향상과 관련하여 보다 구체적인 조절변인인 슈퍼비전 매개를 통하여 자기효능감이 직무만족에 영향을 미치는 것을 알아보고자 한다. 사회복지현장에서 슈퍼비전은 사회복지사에게 있어 업무 및 개인의 정서적인 부분, 사회복지사로써의 가치까지도 연계되는 밀접한 영역이다. 앞선 선행연구[9-13]를 통하여 슈퍼비전이 자기효능감과 직무만족에 영향을 미치는 부분에 있어 자기효능감과 슈퍼비전의 역할을 강화하여 사회복지사의 직무만족 향상을 나타내고자 한다.

이와 같은 내용을 토대로 본 연구는 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향을 확인하고 슈퍼비전의 조절효과에 따른 직무만족의 미치는 영향에 유의미성을 확인하고자 한다. 그리고 자기효능감 및 슈퍼비전을 통하여 사회복지사의 직무만족을 높이는 환경을 제공하고 기여하는 방향을 마련하는데 그 목적이 있다고 할 수 있다.

## 1.2 연구목적

본 연구의 목적은 사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향을 슈퍼비전이 조절하는지 파악하는 것이며, 목적에 따른 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 사회복지사의 자기효능감, 직무만족, 슈퍼비전(행정, 교육, 지지)은 정(+)-적인 상관관계가 있을 것이다.

둘째, 사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

셋째, 사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 영향을 미칠 때 슈퍼비전(행정, 교육, 지지)이 정(+)적인 조절작용을 할 것이다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구에서는 연구목적에서 도출한 가설의 타당성을 입증하기 위하여 양적조사를 실시하였다. 자료수집은 2019년 8월 설문조사 협조를 통하여 경기도 및 서울북부권역 지역사회복지관 10곳의 사회복지시설을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 설문지 200부를 배포하고, 총 159부의 설문지를 회수하였으며 불성실한 응답을 한 설문을 제외한 총 150부로 분석을 하였다.

### 2.2 측정도구

#### 2.2.1 직무만족도

Guidubaldi & Cleminshaw이 개발한 직무만족 구성요인을 바탕으로 민소영이 번안한 직무만족도 척도를 사용하였다. 직무만족도 척도는 총 20문항으로 되어 있으며, 각 문항은 5 Likert 척도로 구성되어, 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 이영순의 연구에서 Cronbach  $\alpha$ 는 .810이었고, 본 연구에서는 .868이었다[14,15].

#### 2.2.2 자기효능감

Sherer & Adams가 Bandura가 처음 제안한 자기효능감(self-efficacy)의 요인 구조를 갖는 척도를 개발하고, 홍혜영이 번안한 질문지를 사용하였다. 자기효능감 척도는 18문항의 5 Likert 척도로 구성되어, 점수가 높을수록 자기효능감이 높음을 의미한다. 홍혜영의 연구에서 Cronbach  $\alpha$ 는 .860이고, 본 연구에서는 .872이었다[16,17].

#### 2.2.3 슈퍼비전

사회복지 슈퍼비전 기능은 대부분의 Kadushin이 설명한 분류방식을 따라왔으며, 국내의 슈퍼비전 연구에서도 Kadushin의 슈퍼비전 기능이 측정 도구로 사용되고 있다[18-22]. 본 연구는 배숙경이 재구성한 슈

퍼비전 기능과 역할에 대한 측정도구를 사용하였다. 척도는 30개의 문항의 5 Likert 척도로 점수가 높을수록 슈퍼비전 기능의 효과가 있음을 의미한다. 배숙경의 연구에서 행정적 슈퍼비전 Cronbach  $\alpha$ 는 .900, 교육적 슈퍼비전 .938, 지지적 슈퍼비전 .949, 전체 슈퍼비전 기능 .929로 나타났다. 본 연구에서는 행정적 슈퍼비전 .899, 교육적 슈퍼비전 .896, 지지적 슈퍼비전 .873, 전체 슈퍼비전 기능 .892이었다[23].

### 2.3 분석방법

본 연구는 PASW(SPSS) 25.0 프로그램을 활용하여 사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향으로 슈퍼비전의 기능이 조절효과를 나타내는지 확인하기 위하여 통계분석을 실시하였다.

첫째, 빈도분석을 통한 인구사회학적 특성을 살펴보았으며, 둘째, 기술통계량 분석으로 변수들의 평균값 확인과 왜도와 첨도를 통한 정규분포성을 살펴보았다. 셋째, 사회복지사의 자기효능감, 슈퍼비전 기능(행정, 교육, 지지), 직무만족의 상관관계 경로분석을 실시하였다. 넷째, 사회복지사의 자기효능감이 직무만족도에 미치는 영향에 있어 슈퍼비전 기능(행정, 교육, 지지)에 따라 조절효과를 알아보기 위해 회귀분석과 Hayes가 제시한 SPSS PROCESS Macro(프로세스 매크로)를 이용하여 효과의 유의성 검증을 분석 하였다. 효과 모형검증은 Hayes가 제시한 76개의 통계적 모델 가운데 모델 1을 적용하였다.

## 3. 결과

### 3.1 연구대상의 일반적 특성

Table 1에서 연구대상자의 일반적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 성별의 경우 남성은 48.0%, 여성은 52.0%로 나타났고, 연령은 20대가 48.7%, 30대가 18.7%, 40대가 23.3%, 50대 이상이 9.3%로 나타났다. 근무기간은 1년 미만 16.0%, 1~2년 미만 14.0%, 3~5년 미만 18.7%, 5년 이상 51.3%로 나타났다. 끝으로 교육정도는 전문대 4.7%, 4년대 85.0%, 대학원 이상 37.3%로 나타났다.

**Table 1. General characteristics (N=150)**

Variable	Division	N	%
Gender	Male	72	48.0
	Female	78	52.0
Age	20s	73	48.7
	30s	28	18.7
	40s	35	23.3
	50s~	14	9.3
Period	~1 year	24	16.0
	1~2 years	21	14.0
	3~5 years	28	18.7
	5 years ~	77	51.3
Education	Junior college	7	4.7
	University	87	58.0
	Graduate school	56	37.3

### 3.2 주요변수의 기술통계

사회복지사의 자기효능감, 슈퍼비전(행정, 교육, 지 지), 직무만족도의 상호작용에 대한 기술통계량은 Table 2와 같다. 기술통계량 분석결과를 살펴보면 종 속변수인 직무만족도 평균값은 3.996(SD=.708), 독립변 수인 자기효능감 평균값은 4.036(SD=.668), 조절변수 인 행정적 슈퍼비전 평균값은 4.006(SD=.744), 교육적 슈퍼비전 평균값은 4.008(SD=.751), 지지적 슈퍼비전 평균값은 4.037(SD=.748)이다. 주요변수들의 정규성 분포를 살펴본 결과 왜도 ±2 이하, 첨도 ±3 이하로 정 규분포곡선에 문제가 없는 것으로 나타났다.

**Table 2. Charactersics of Major Variables (N=150)**

Variable	Mean	SD	Skewness	Kurtosis
Self-efficacy	4.036	0.668	-.228	-.418
Administrative supervision	4.006	0.744	-.592	.801
Educational supervision	4.008	0.751	-.717	1.033
Supportive supervision	4.037	0.748	-.583	.652
Satisfaction	3.996	0.708	-.488	.904

### 3.3 변인들 간의 상호상관관계

주요 변인들 간의 상관관계를 알아보기 위해 실시한 pearson의 적률상관분석 결과는 Table 3와 같다. 종속변수인 사회복지사의 직무만족과 독립변수인 자 기효능감( $r=.635, p<.01$ )은 정적인 상관관계를 보였으 며, 조절변수인 행정적 슈퍼비전( $r=.667, p<.01$ ), 교육 적 슈퍼비전( $r=.661, p<.01$ ), 지지적 슈퍼비전( $r=.659, p<.01$ )은 모두 정적인 상관관계로 나타났다. 또한, 주 요 변인들 간의 상관관계 계수는 모두 0.8 이하로 나타

나 다중공선성에 문제가 없는 것을 확인했다.

**Table 3. Correlation among Major Variables (N=150)**

Variable	1.	2.	3.	4.	5.
1. Self-efficacy	1				
2. Administrative supervision	.684**	1			
3. Educational supervision	.701**	.776**	1		
4. Supportive supervision	.651**	.726**	.750**	1	
5. Satisfaction	.635**	.667**	.661**	.659**	1

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$

### 3.4 슈퍼비전의 조절효과 검증

#### 3.4.1 행정적 슈퍼비전에 대한 조절효과

직무만족도에 대한 자기효능감의 긍정적 영향을 행 정적 슈퍼비전이 조절하는지 회귀분석을 통하여 검증 하였다. Table 4를 보면, 1단계에서는 자기효능감을 투입하고, 2단계에서는 자기효능감과 행정적 슈퍼비전 을 투입하였으며, 3단계에서는 자기효능감과 행정적 슈 퍼비전, 상호작용 변인을 투입하였다. 상호작용 변인에 서는 변인들 사이의 다중공선성을 없애기 위하여 평균 중심화를 통한 상호작용을 실시하였다.

**Table 4. Control Effect on Administrative Supervision (N=150)**

Model	Variable	Satisfaction				
		$\beta$	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> change		
1	Self-efficacy	.635**	.403**	.403**		
2	Self-efficacy	.329**	.480**	.077**		
	Administrative supervision	.565**				
3	Self-efficacy	.325**	.502**	.022**		
	Administrative supervision	.592**				
	Interaction	.195**				
Boot strap	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
	.1946	.0491	3.965	.0001	.0976	.2917

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$

Table 4와 같이 사회복지사의 자기효능감과 행정적 슈퍼비전은 상호작용을 통하여 직무만족에 통계적으로

유의미한 영향을 미쳤다( $\beta=.195, p<.01$ ). 부트스트래핑(bootstrapping)을 적용하여 조절효과를 검증한 결과, coeff 계수는 .1946( $p=0.001$ )으로 양(+)의 값을 보이므로, 사회복지사의 자기효능감과 직무만족도 사이에서 행정적 슈퍼비전은 정(+)적인 조절효과를 보임을 확인하였다. 또한, 상호작용에 따른 변인의 효과를 자세히 살펴보기 위하여 자기효능감과 행정적 슈퍼비전의 점수를 평균을 기준으로 하여 상하 두집단으로 나누어 점수의 변화를 확인하였다.

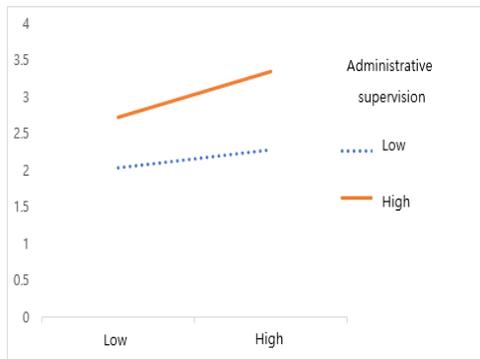


Fig 1. Control Effect on Administrative Supervision

행정적 슈퍼비전의 조절효과가 나타내는 구체적인 크기와 방향을 파악하기 위하여 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향을 Fig. 1과 같이 확인한 결과, 행정적 슈퍼비전이 높은 경우 직무만족에 미치는 효과의 단순 기울기가 가파른 것을 확인하였다. 따라서 행정적 슈퍼비전의 효과가 높을 때 자기효능감이 직무만족을 증가시키는 효과는 촉진된다는 것을 확인하였다.

3.4.2 교육적 슈퍼비전에 대한 조절효과

직무만족도에 대한 자기효능감의 긍정적 영향을 교육적 슈퍼비전이 조절하는지 회귀분석을 통하여 검증하였다. Table 5를 보면, 1단계에서는 자기효능감을 투입하고, 2단계에서는 자기효능감과 교육적 슈퍼비전을 투입하였으며, 3단계에서는 자기효능감과 교육적 슈퍼비전, 상호작용 변인을 투입하였다. 상호작용 변인에서는 변인들 사이의 다중공선성을 없애기 위하여 평균 중심화를 통한 상호작용을 실시하였다.

Table 5. Control Effect on Educational Supervision (N=150)

Model	Variable	Satisfaction				LLCI	ULCI
		$\beta$	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> change			
1	Self-efficacy	.635**	.403**	.403**			
2	Self-efficacy	.332**	.466**	.063**			
	Educational supervision	.545**					
3	Self-efficacy	.282**	.494**	.028**			
	Educational supervision	.628**					
	Interaction	.214**					
Boot strap	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI	
	.2138	.0487	4.389	.0000	.1175	.3101	

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$

Table 5와 같이 사회복지사의 자기효능감과 교육적 슈퍼비전은 상호작용을 통하여 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤다( $\beta=.214, p<.01$ ). 부트스트래핑(bootstrapping)을 적용하여 조절효과를 검증한 결과, coeff 계수는 .2138( $p=0.000$ )으로 양(+)의 값을 보이므로, 사회복지사의 자기효능감과 직무만족도 사이에서 교육적 슈퍼비전은 정(+)적인 조절효과를 보임을 확인하였다. 또한, 상호작용에 따른 변인의 효과를 자세히 살펴보기 위하여 자기효능감과 교육적 슈퍼비전의 점수를 평균을 기준으로 하여 상하 두집단으로 나누어 점수의 변화를 확인하였다.

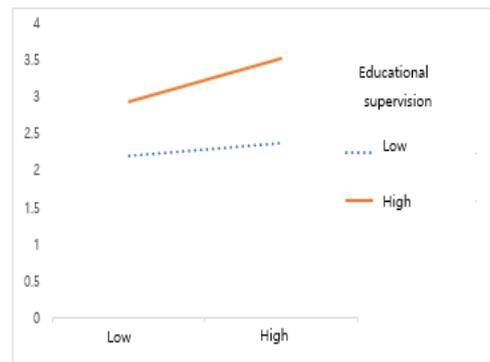


Fig 2. Control Effect on Educational Supervision

교육적 슈퍼비전의 조절효과가 나타내는 구체적인 크기와 방향을 파악하기 위하여 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향을 Fig. 2과 같이 확인한 결과, 교육적 슈퍼비전이 높은 경우 직무만족에 미치는 효과의 단순

기울기가 가파른 것을 확인하였다. 따라서 교육적 슈퍼비전의 효과가 높을 때 자기효능감이 직무만족을 증가시키는 효과는 촉진된다는 것을 확인하였다.

### 3.4.3 지지적 슈퍼비전에 대한 조절효과

직무만족도에 대한 자기효능감의 긍정적 영향을 지지적 슈퍼비전이 조절하는지 회귀분석을 통하여 검증하였다. Table 6를 보면, 1단계에서는 자기효능감을 투입하고, 2단계에서는 자기효능감과 지지적 슈퍼비전을 투입하였으며, 3단계에서는 자기효능감과 지지적 슈퍼비전, 상호작용 변인을 투입하였다. 상호작용 변인에서는 변인들 사이의 다중공선성을 없애기 위하여 평균 중심화를 통한 상호작용을 실시하였다.

Table 6. Control Effect on Supportive Supervision (N=150)

Model	Variable	Satisfaction			LLCI	ULCI
		$\beta$	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> change		
1	Self-efficacy	.635**	.403**	.403**		
2	Self-efficacy	.313**	.463**	.060**		
	Supportive supervision	.578**				
3	Self-efficacy	.272**	.490**	.027**		
	Supportive supervision	.666**				
	Interaction	.176**				
Boot strap	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
	.1883	.0495	3.804	.0002	.0905	.2862

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

Table 6와 같이 사회복지사의 자기효능감과 지지적 슈퍼비전은 상호작용을 통하여 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤다( $\beta=.176, p<.01$ ). 부트스트랩핑(bootstrapping)을 적용하여 조절효과를 검증한 결과, coeff 계수는 .1883( $p=0.002$ )으로 양(+)의 값을 보이므로, 사회복지사의 자기효능감과 직무만족도 사이에서 지지적 슈퍼비전은 정(+)적인 조절효과를 보임을 확인하였다. 또한, 상호작용에 따른 변인의 효과를 자세히 살펴보기 위하여 자기효능감과 지지적 슈퍼비전의 점

수를 평균을 기준으로 하여 상하 두집단으로 나누어 점수의 변화를 확인하였다.

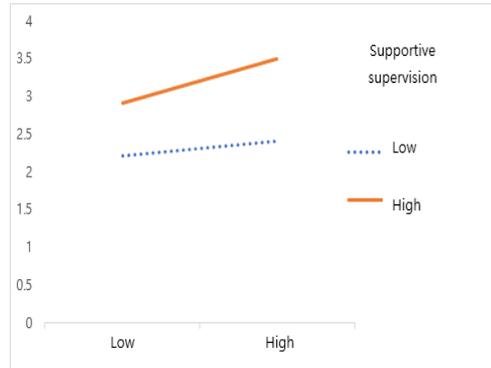


Fig 3. Control Effect on Supportive Supervision

## 4. 논의

본 연구에서는 사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향을 슈퍼비전(행정, 교육, 지지)이 조절하는지 확인하고자 하였다. 본 연구를 통하여 확인한 주요 결과들에 대한 논의는 다음과 같다.

첫째, 사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 유의미한 직접효과를 나타내는 것으로 나타났다( $\beta=.635, p<.01$ ). 선행연구들과 같이 자기효능감이 높음에 따라, 직무만족도에 긍정적인 효과가 있다는 선행연구들의 맥락을 같이하는 것으로 나타났다[5,6]. 즉, 사회복지사들의 자기효능감이 높은 직무만족도를 나타냄을 관찰하였다. 이에 사회복지시설에서는 사회복지사들의 직무만족도에 자기효능감이 영향요인으로 나타난 만큼, 사회복지사들의 자기효능감을 증진하는데 주목할 필요가 있음을 보여준다. 자기효능감은 '할수 있다'는 지각으로 업무를 수행함에 있어서 긍정적인 성취결과에 영향을 준다. 반면 자기효능감이 낮은 사람은 업무를 수행함에 있어서 많은 고충을 가지게 되고, 실제 상황보다 더 크게 지각함으로써 많은 스트레스를 겪어 능력을 효율적으로 사용하는데 어려움이 있다[24]. 그렇기에 사회복지사의 자기효능감을 증진하는 것은 사회복지시설에서 업무의 효율성을 높이고 클라이언트에게 보다 효과적인 사회복지서비스를 제공하는 것과 관련이 있다. 이런 맥락 속에서 사회복지시설에서는 사회복지사의 자기효능감 증진을 위한 맞춤형 역량강화 교육, 효과적인 업무수행을 위한 환경제공, 행정지원, 정서적 지원 등 다양

한 방법의 실천이 필요하다. 이런 사회복지시설의 실천은 사회복지사의 자기효능감이 증진시킴으로써 이용자들에게 질 높은 사회복지서비스를 실천하는 제공하는 역할의 장이 될 것으로 판단된다.

둘째, 사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 영향을 미치는 과정에서 슈퍼비전(행정  $\beta=.195$ ,  $p<.01$ ; 교육  $\beta=.214$ ,  $p<.01$ ; 지지  $\beta=.176$ ,  $p<.01$ )의 기능이 조절효과를 나타냈다.

조절효과를 나타낸 변인을 살펴보면 자기효능감과 교육적 슈퍼비전 기능의 상호작용( $\beta=.214$ )이 높은 영향력을 나타냈으며, 자기효능감과 교육적 슈퍼비전의 만족이 높음에 따라 직무만족에 영향력이 있음을 확인했다. 특히, 교육적 슈퍼비전 만족감이 높은 집단의 경우 자기효능감과 상호작용을 통하여 직무만족에 미치는 영향력이 높았다. 위 결과는 교육적 슈퍼비전의 횟수 및 수행에 따라 자기효능감 향상에 유의미한 영향을 미치는 중요한 요인으로 나타난 선행연구[10-12,27]와 같은 맥을 함으로써, 사회복지기관에서 제공되는 교육적인 슈퍼비전은 자기효능감과 상호작용을 통하여 사회복지사의 역량강화를 지원하여 직무만족에 영향을 미치는 중요한 요인이라고 할 수 있다.

자기효능감과 행정적 슈퍼비전 기능의 상호작용( $\beta=.195$ )의 경우 정적인 영향력을 통하여 자기효능감과 행정적 슈퍼비전의 만족이 높음에 따라 직무만족에 영향력이 있음을 확인하였으며, 행정적 슈퍼비전 만족감이 높은 집단의 경우 자기효능감과 상호작용하여 직무만족에 미치는 영향력이 높았다. 행정적 슈퍼비전과 자기효능감의 유의미한 관계는 선행연구[27]와 같은 맥을 함으로써, 행정적 슈퍼비전이 자기효능감과 상호작용을 통하여 사회복지기관에 종사하는 사회복지사의 조직행정체계, 자원연계, 업무처리 방법 등의 역량을 도모하여 행정기술 능력 향상을 지원함으로써 직무만족에 영향을 미친다고 할 수 있다.

자기효능감과 지지적 슈퍼비전 기능의 상호작용( $\beta=.176$ )은 정적인 영향력을 통하여 자기효능감과 지지적 슈퍼비전의 만족이 높음에 따라 직무만족에 영향이 있음을 확인하였으며, 지지적 슈퍼비전 만족감이 높은 집단의 경우 자기효능감과 상호작용하여 직무만족에 미치는 영향력이 높았다. 지지적 슈퍼비전과 자기효능감의 유의미한 관계는 상호작용을 통하여 직무만족에 영향을 확인한 선행연구[27]와 같은 맥을 함으로써, 사

회복지기관에서 제공되는 지지적인 슈퍼비전이 자기효능감과 상호작용하여 직무만족에 영향을 미치는 요인임을 확인했다. 이에 사회복지기관에서는 감성노동 및 사업수행 등으로 스트레스 및 소진을 겪는 사회복지사를 지지하고 격려하는 지지적인 슈퍼비전이 수행이 중요하다 할 수 있다.

위의 내용과 같이 직무만족은 슈퍼비전의 기능과 자기효능감과 상호작용을 통하여 직무만족을 상대적으로 증가하는데 영향을 준다. 이러한 결과는 사회복지사들을 위한 슈퍼비전 기능이 자기효능감 향상 및 직무만족 증진을 위해 매우 중요한 요인임을 연구한 선행연구들의 맥락을 같이하는 것이다[9-12].

이는 슈퍼비전 기능에 따른 수준이 높을수록 직무만족이 높다는 사실을 시사하므로 사회복지사들의 직무만족을 높이기 위해서 사회복지시설에서는 효과적인 슈퍼비전 실천을 제공하는 환경마련이 필요하다. Levy는 슈퍼비전은 사회복지현장에서 서비스의 전문성을 지원하는 중요한 요소 중의 하나이며, 슈퍼비전기능을 통한 사회복지사의 역량을 지원함으로써 클라이언트에 대한 서비스의 질을 증진시키는 목적이 있다[25]. 슈퍼비전은 교육적, 행정적, 지지적 기능을 통한 수행으로 슈퍼바이저의 역량강화를 지원함으로써, 사회복지 전문직에 필요한 전문성을 향상시키고 기관운영 업무 방향을 제시하도록 돕는다[26]. 슈퍼비전은 위의 목적과 방향성을 제시해줌으로써 사회복지사의 성장과 서비스의 질 향상에 기여하므로 사회복지시설에서는 전문성있고 체계인 슈퍼비전 실천이 중요하다. 행정, 교육, 지지적인 슈퍼비전의 기능을 통하여 사회복지사의 역량강화와 자기효능감 증진을 향상하도록 지원할 때, 보다 체계적이고 전문성있는 사회복지서비스 실천에 기여할 수 있다. 이에 사회복지시설에서는 사회복지사들의 전문성 증진과 직무만족 향상을 위한 방향, 클라이언트의 욕구를 반영한 체계적이고 전문적인 사회복지실천을 위해 정례화된 슈퍼비전 실천이 필요할 것으로 보인다.

## 5. 결론

본 연구에서는 경기도 및 서울북부권역 지역사회복지관 10곳의 사회복지시설 150명의 사회복지사를 대상으로 사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 영향을 슈퍼비전기능이 조절하는지 확인하였고, 그 결과 슈퍼비전의 기능(행정, 교육, 지지)은 직무만족에 정(+)

영향을 조절하는 것으로 나타났다. 즉, 자기효능감이 높을 때 슈퍼비전의 수준이 높으면 직무만족도 더 높을 것으로 나타났다. 특히, 슈퍼비전의 기능(행정, 교육, 지지)가 모두 유의미한 영향력을 미침을 확인함으로써 슈퍼비전의 기능이 모두 직무만족에 영향을 줌을 확인할 수 있었다. 그리고 이러한 연구결과를 바탕으로 사회복지사들의 자기존중감 증진 및 직무만족 향상을 위한 구체적인 방안을 제시하였는데 연구의의가 있다.

본 연구의 한계는 할당표집방법(비확률 표집방법)을 활용하여 경기도 및 서울북부권역 지역사회복지관에 근무하는 사회복지사를 대상으로 연구하였기에 다른 지역으로 확대하여 연구결과를 일반화하는데 한계가 있다. 또한, 본 연구는 인과관계로 연구설계가 진행되었다. 이에 슈퍼비전을 통하여 자기효능감과 직무만족이 향상되는지를 확인하기 위한 연구가 필요할 것으로 사료되어 향후 시계열을 고려한 연구가 필요하다.

이에 후속연구에서는 표집의 대표성을 확보하고 지역의 특성을 반영한 세분화된 연구진행이 필요할 것으로 보이며, 시계열분석을 통하여 슈퍼비전이 자기효능감과 직무만족에 미치는 영향을 확인하기 위한 연구가 필요할 것으로 보인다.

또한, 본 연구에서는 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향으로 자기효능감과 슈퍼비전을 한정하였다. 이에 후속연구에서는 사회복지사의 직무만족을 높일 수 있는 다양한 변인을 활용하여 연구가 진행 될 필요가 있을 것으로 사료된다.

## REFERENCES

[1] S. H. Kim. (2016). *A Study on The Emotional Labor and Burnout of The Social Worker*.  
 [2] V. H. Vroom. (1964). *Work & Motivation*. New York : JohnWiley.  
 [3] B. H. Gilmer. (1966). *Industrial Pschoogy*. Tokyo: McGrew - Hill Kogakuha.  
 [4] A. Bandura. (1986). *Social foundation of thought and action: A social - cognitiveview*, Engle wood Cliffs. NJ : Prentice-Hal.  
 [5] H. J. Kim. (2019). *Empirical Study of Social Worker's Self-leadership on Empowerment, Self-efficiency and Job Satisfaction*. Doctoral dissertation. Department of Business Administration and Welfare Management Major The Graduate School Sehan University, Jeonnam.

[6] S. W. Jeon. (2009). *A Study on the Relationship between the Self-Efficacy and Job Satisfaction of Social Workers in Gyeonggi Province*. Master dissertation. Department of Social Welfare Graduate school of Social Welfare Kangnam University, Yongin.  
 [7] G. H. Kim. (2017). *A Study on the Effect of Super Vision Function of Social Welfare in Long-Term Care Accommodations on Job Satisfaction*. Master dissertation. Department of Social Welfare Graduate School of Social Welfare. Daegu University Gyeongbuk, Daegu.  
 [8] A. Kadushin. (1992). *Supervision in social Work(2nd ed)*. New York: Columbia University Press.  
 [9] J. J. William. (2001). *The impact of surpervision on social worker perception of self - efficacy*. State University of New York at Albany, Ph D., Dissertation.  
 [10] Field Education. (1994). *The foundation of social work knowledge*. NY : Columbia University Press, 83-90.  
 [11] H. J. Sung. (2007). *The Influence of Supervision on Social Workers' Self-Efficacy : In Community Welfare Centers*. Journal of community welfare.  
 [12] H. J. Kim. (2005). *The Impact of Supervision on Social Worker Perception of Self-Efficacy -Focused on Social Welfare Centers in Seoul Metropolitan City-*. Master dissertation. School of Social Welfare Yonsei University, Seoul.  
 [13] S. K. Bae. (2013). *A Study on the Effect of the Supervisory Function on the Burnout of Social Welfare Service Practitioners for the Elderly: The Mediated Effect of the Supervisory Function on Their Job Satisfaction*. Doctoral dissertation. Major in Social Welfare Department of Public Policy Graduate School of Mokwon University, Daejeon.  
 [14] J. Guidubaldi. & H. K. Cleminshaw. (1989). *Development and Validation of the Cleminshaw-Guidubaldi Parent-Satisfaction Scale*. In M. J. Fine (Ed.). Development and Validation of the Cleminshaw-Guidubaldi Parent-Satisfaction Scale. In M. J. Fine (Ed).  
 [15] Y. S. Lee. (2017). *A Path Analysis Between Human Rights Sensitivity of Social Workers and Case Advocacy, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention*. Doctoral dissertation. Department of Social Welfare Graduate School Kyonggi University, Suwon.

[16] M. Shere. & C. H. Adams. (1983). Construct validation of the self-efficacy scale. *Psychological Reports*, 53(3), 899-902.

[17] H. Y. Hong. (1995). *Relationship of Perfectionism, Self-Efficacy and Depression*. Master dissertation. The Graduate School of Ewha Womans University, Seoul.

[18] Y. L. Kim. (1988). *A study on the framework of educational supervision models*. Doctoral dissertation. Graduate School. Seoul National University, Seoul.

[19] J. A. Noh. (2007). *Solutions of Welfare Center Workers' Burnout by Supervision*. Master dissertation. Department of Social Welfare Graduate School, Daegu University, Daegu.

[20] J. E. Mun. (2003). *A study on the effect of supervision on the social worker's professionalism : focused on the social welfare centers in Seoul*. Master dissertation. School of Social Welfare Yonsei University, Seoul.

[21] Y. S. Yu. (2004). *A study on the relation between supervision and the social workers' burnout in the mental health area*. Master dissertation. Department of Social Welfare The Graduate School Kyungshung University, Busan.

[22] E. A. Lee. (2010). *A study on influence of social welfare organization employees' job satisfaction of Supervision in Local social welfare center*. Master dissertation. Dept. of Social Welfare Graduate School of Sungkyul University Anyang, Seoul.

[23] S. K. Bae. (2013). *A Study on the Effect of the supervisory Function on the Burnout of Social Welfare Service Practitioners for the Elderly: The Mediated Effect of the Supervisory Function on Their Job Satisfaction*. Doctoral dissertation. Major in Social Welfare Department of Public Policy Graduate School of Mokwon University, Daejeon.

[24] K. H. Kim. (2019). *The Effects of Job stress on Job satisfaction in Social workers: Focused on the Mediating Effects of Self-efficacy*. Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art. Humanities, and Sociology.

[25] H. J. Kim. (2005). *The Impact of Supervision on Social Worker Perception of Self-Efficacy -Focused on Social Welfare Centers in Seoul Metropolitan City-*. Master dissertation. School of Social Welfare Yonsei University, Seoul.

[26] J. Y. Kim. (2007). *A study on the application and*

*effect of learning organization supervision for school social worker' self-efficacy*. Doctoral dissertation. Department of Social Welfare, Graduate School Pusan National University, Pusan.

[27] S. Y. Jung. & Y. H. Lee. (2013). *A Study of Estimating the Role of Diversity in Structure and Function of Supervision in the Promotion of Self-Efficacy for Preliminary Mental Health Social Workers*. Korea Association Of Community Welfare Studies.

신 문 영(Moon-Young Shin)

[정회원]



- 2006년 2월 : 백석대학교 사회복지학과, 아동복지학과(문학사)
- 2015년 8월 : 숭실대학교 사회복지대학원 사회복지학(문학석사)
- 2006년 9월 ~ 2015년 1월 : 구리시 종합사회복지관

- 2015년 6월 ~ 현재 : 마들종합사회복지관
- 관심분야 : 지역복지, 사회복지사
- E-Mail : madeul@hanmail.net

박 종 두(Jong-du Park)

[정회원]



- 2008년 2월 : 성결대학교 사회복지학과(문학사)
- 2012년 8월 : 서강대학교 공공정책대학원 사회복지학과(문학석사)
- 2019년 3월 ~ 현재 : 한세대학교 일 반대학원 사회복지행정학과(사회복지 행정학) 박사과정

- 관심분야 : 통계, 사회복지사
- E-Mail : pjd7777@hanmail.net