Journal of Digital Convergence
Vol. 20. No. 4, pp. 661-666, 2022

ISSN 2713-6434 / eISSN 2713-6442
https://doi.org/10.14400/JDC.2022.20.4.661

노인여가복지시설 종사자의 슈퍼비전과 직무소진의 관계에서 자아효능감의 매개효과

이병록
건양대학교 사회복지학과 교수

The Relationship between Supervision and Job Burnout of Workers in Leisure Welfare Centers for the Elderly : Mediation Effect of Self-efficacy

Byoung-Rock Lee
Professor, Department of Social Welfare, Konyang University

요 약 본 연구는 노인여가복지시설 종사자들의 슈퍼비전과 직무소진의 관계, 그리고 자아효능감의 매개효과를 분석하였다. 대전과 충남의 노인여가복지시설 15개소의 종사자 275명을 대상으로 우편 설문조사를 진행하였다. 분석방법은 빈도분석과 상관관계분석 그리고 확인적 요인분석과 구조방정식모형분석 등이다. 분석결과, 노인여가복지시설 종사자들의 슈퍼비전이 직무소진에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고 자아효능감의 매개효과가 검증되었다. 분석결과를 참고하여 노인여가복지시설 종사자들의 직무소진을 감소시키기 위한 방안들을 제안하였다. 노인여가복지시설 종사자들에 대한 슈퍼비전을 개선하기 위해 교육적·평가적 슈퍼비전의 강화, 슈퍼바이저에 대한 교육훈련과 개별화된 슈퍼비전의 제공, 시설평가에 슈퍼비전 포함 등이 필요하다. 종사자들의 자아효능감을 향상시키기 위해 역량강화프로그램과 정서적 지지 서비스의 제공, 윤리의식을 향상시키기 위한 교육·행정적 지원, 셀프리더십의 함양 등이 요구된다.

주제어 : 노인여가복지시설, 종사자, 슈퍼비전, 직무소진, 자아효능감

Abstract This study verified the influence of supervision on job burnout and mediating effect of self-efficacy of workers in leisure welfare centers for the elderly. A survey of 275 employees of 15 facilities of Daejeon and Chungnam area was conducted. Main analysis methods are confirmatory factor analysis and structural equation model analysis. The analysis result is that supervision influences job burnout and mediating effect of self-efficacy is proved. Considering the analysis result, some countermeasures can be proposed to alleviate the job burnout. For improving the supervision of workers, the strengthening of educational and evaluational supervision, the provision of education and training for supervisors and individualized supervision, and the inclusion of supervision in facility evaluation are necessary. To improve employees' self-efficacy, it is necessary to provide capacity-building programs and emotional support services, education and administrative support for improving ethical awareness, and self-leadership.

Key Words : Leisure Welfare Centers for the Elderly, Workers, Supervision, Job Burnout, Self-efficacy

*Corresponding Author : Byoung-Rock Lee(brlee@konyang.ac.kr)
Received February 14, 2022 Revised March 23, 2022
Accepted April 20, 2022 Published April 28, 2022

1. 서론

한국은 2017년에 이미 고령사회에 접어들었고 2021년 4월 노인인구비율이 16.7%를 기록하였으며, 2025년 초고령사회에 진입할 것으로 전망되고 있다[1]. 평균수명의 증가가 인구고령화의 가장 큰 요인인데, 이로 인해 노년기가 크게 연장되었다[2]. 노년기에는 은퇴, 자녀들의 독립, 건강악화 등으로 인해 사회적 역할들이 크게 감소하게 된다[3]. 노인들의 역할축소는 여가시간의 증가를 가져오게 되는데[4], 여가생활을 어떻게 보내느냐가 노인들의 행복에 영향을 미치게 된다. 노인들의 적극적인 여가활동은 건강개선, 사회적 역할상실에 의한 고독감의 완화, 자아정체감의 유지, 사회적 관계의 유지 등의 다양한 측면에서 긍정적 효과를 가져온다[5]. 그러나 한국 노인들의 여가활동은 소극적이고 여가활동에 대한 만족도(42.6%)는 전체적인 삶의 만족도(49.6%)에 비해 낮은 것으로 나타나고 있다[6].

노인여가복지시설이 노인들을 대상으로 휴식, 오락, 친목 등의 여가활동 서비스를 제공하는 시설로 규정되어 있다[7]. 따라서 노인들의 적극적인 여가활동을 위해 노인여가복지시설의 역할이 매우 중요하다. 노인여가서비스의 질은 대면접촉을 통해 서비스를 제공하는 종사자들에 의해 달라질 수 있다[8]. 한편, 최근 COVID-19가 확산되면서 종사자들은 다양한 어려움과 갈등을 경험하고 있다[9]. COVID-19 상황에서 종사자들의 직무소진의 가능성이 매우 높다[10]. 종사자들의 직무소진은 직무불만족, 이직, 부정적인 자아개념과 직업태도 등을 발생시켜 서비스의 질을 크게 낮추게 된다[11].

종사자들의 직무소진의 중요성으로 인해 관련 연구들이 다수 진행되고 있다. 밝혀진 직무소진의 영향요인은 직무환경, 직무스트레스, 감정노동, 전문성인식, 자기효능감, 임파워먼트 등이다[12]. 이와 함께 노인여가복지시설 종사자들에 대한 슈퍼비전이 직무소진에 영향을 미칠 수 있다. 종사자들에게 적절한 슈퍼비전을 제공하면 업무수행에 큰 도움을 주고 직무만족을 향상시키기 때문에 직무소진의 가능성을 낮추는 것으로 보고되고 있다[13]. Lee 등의 연구[14]는 전국의 아동청소년 상담자를 대상으로 슈퍼비전이 직무소진에 미치는 영향관계를 실증하였다.

노인여가복지시설 종사자들의 슈퍼비전과 직무소진의 영향관계에서 자아효능감이 매개변수로 기능할 수 있다. 종사자들에 대한 적절한 지지적, 교육적, 행정적 슈퍼비전은 직무수행능력을 향상시켜 자기효능감이 증진된다[15]. 상담경력 3년 이하의 상담자들을 조사한 Ji와 Ju의 연구[16]에서 슈퍼비전과 자아효능감의 영향관계가 확인되었다. 자아효능감이 높은 종사자들은 직무상의 어려움을 잘 극복하고 클라이언트와 원만한 관계를 형성하기 때문에 직무소진의 가능성이 낮다[17]. 자아효능감의 직무소진에 대한 영향은 응급실의 간호사들을 대상으로 한 Kim 등의 연구[18]에서 증명되었다.

최근 COVID-19라는 변화된 환경에서 노인여가복지시설 종사자들의 직무소진에 관한 연구들이 필요한 상황이고 노인여가복지시설 종사자들의 슈퍼비전의 직무소진에 대한 영향을 분석한 연구들도 진행되지 못했다. 본 연구는 노인여가복지시설 종사자들을 대상으로 슈퍼비전과 직무소진의 관계, 그리고 자아효능감의 매개효과를 확인하고자 한다. 본 연구는 노인여가복지시설 중에서 가장 대표적이고 전문성을 갖춘 노인복지관의 종사자들을 대상으로 하였다.

2. 분석방법

2.1 조사대상과 조사과정

본 연구는 노인복지관, 경로당, 노인교실을 포함하고 있는 노인여가복지시설 중 대전과 충남 지역의 노인복지관 15개소의 종사자 275명을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 본 조사 이전에 종사자 5명을 대상으로 설문문항들을 검토하여 제시된 의견을 설문수정에 반영하였다. 설문조사를 요청하여 조사를 허가한 시설들을 대상으로 우편조사를 진행하였다. 설문조사는 2021년 1월 3일부터 20일까지 진행되었다.

2.2 측정도구

독립변수인 노인여가복지시설 종사자에 대한 슈퍼비전은 클라이언트에 대한 서비스를 효과적으로 제공하도록 도움을 제공하는 활동으로써 지지적, 교육적, 행정적 슈퍼비전으로 구분된다. 측정도구는 Nam[19]의 연구를 참조하여 슈퍼비전의 하위요인별 5문항씩 총 15문항을 제시하였다. 측정도구의 신뢰도 값(α)은 지지적 슈퍼비전 .943, 교육적 슈퍼비전 .956, 행정적 슈퍼비전 .957이다. 분석을 위해 각 하위요인별 측정값들을 합산하였다. 응답범주는 리커트5점척도인데, “전혀그렇지않다(①)~매우그렇다(⑤)”로 제시하였다. 다른 변수들도 동일하게 적용하였다.

매개변수인 자아효능감은 자신의 업무수행능력에 대한 신뢰이며, 측정도구는 Kim[20]의 연구에서 제시된 문항들을 검토하여 6문항을 선정하였다. 신뢰도 값(α)은 .888로 분석되었다.

종속변수인 직무소진은 직무를 수행하는 과정에서 발생하는 부정적인 심리상태와 업무에 대한 열의가 감소하는 현상을 의미하는데, 측정도구는 Nam[21]의 측정문항들을 검토하여 5문항을 제시하였다. 신뢰도 값(α)은 .877로 나타났다.

2.3 분석방법

AMOS/SPSS 18.0을 이용하여 수집한 자료들을 분석하였다. 조사대상자인 노인여가복지시설 종사자들의 현황, 분석할 자료의 정규성, 변수들 간의 다중공선성을 살펴보기 위해 빈도분석과 상관관계분석을 실행하였다. 측정모형의 적합성을 살펴보기 위해 확인적 요인분석을 실행하고 구조방정식모형을 통해서 확인한 최종모형을 기초로 슈퍼비전과 직무소진의 관계, 그리고 자아효능감의 매개효과를 분석하였다. 매개효과의 검증은 부트스트랩을 통해 이루어졌고 간접효과의 계수 값에 대한 95% 신뢰구간에서 통계적 유의도를 확인하였다.

3. 분석결과

3.1 조사대상자들의 개인적 특성

노인여가복지시설 종사자들의 개인적 특성의 현황이 Table 1에 제시되었다.

Table 1. General characteristics

Variable	Category	*N*	(%)
Gender (n=275)	Male	78	(28.4)
	Female	197	(71.6)
Qualification Type (n=264)	Social Worker	233	(84.5)
	Physical Therapist	4	(1.5)
	Nutritionist	12	(4.5)
	Unqualified	18	(6.8)
	etc.	7	(2.7)
Employment (n=272)	Permanent Position	138	(50.7)
	Temporary Position	134	(49.3)

3.2 기술통계와 상관관계

주요 변수들의 정규분포는 왜도 −.758~.464, 첨도 −.629~1.208로 분석되어 왜도<3, 첨도<8의 조건을 충족시키고 있는 것으로 나타났다[22].

주요 변수들의 상관관계는 슈퍼비전과 자아효능감 r=.170(p<.01), 슈퍼비전과 직무소진 r=−.256(p<.001), 자아효능감과 직무소진 r=−.253(p<.001)으로 나타났다. 주요 변수들 간의 상관계수가 절대값 기준으로 .7 이하이기 때문에 다중공선성의 여지는 없다고 할 수 있다.

3.3 모형검증

3.3.1 측정모형 분석

측정모형의 검증 내용이 Table 2에 제시되었다. 측정모형의 적합도 χ^2=236.095(p<.001), 증분적합지수인 CFI=.940, TLI=.926, IFI=.940, NFI=.915, 절대적합지수인 RMSEA=.089로 분석되어 적합한 것으로 판단된다. 절대적합지수는 .10 이하[23], 증분적합지수는 .90이상~1.0미만[24]이 기준으로 제시되고 있다.

Table 2. Measurement model analysis

Path			Estimate B	Estimate β	SE	CR
Supervision	→	SV1	.862	.941	.030	28.319 ***
	→	SV2	.950	.947	.033	28.781 ***
	→	SV3	1.000	.921		
Self-efficacy	→	SE1	1.000	.745		
	→	SE2	1.175	.804	.090	13.126 ***
	→	SE3	1.137	.771	.091	12.560 ***
	→	SE4	1.061	.742	.088	12.055 ***
	→	SE5	1.007	.677	.092	10.949 ***
	→	SE6	1.046	.801	.080	13.070 ***
Job Burnout	→	JB1	1.000	.914		
	→	JB2	1.022	.899	.045	2.764 ***
	→	JB3	.969	.884	.044	21.983 ***
	→	JB4	.704	.606	.062	11.427 ***
	→	JB5	.555	.502	.062	8.937 ***

χ^2=236.095, df=74, *p*<.001), CFI=.940, TLI=.926, IFI=.940, NFI=.915, RMSEA=.089

***p<.001

3.3.2 구조모형분석과 매개효과

본 연구의 구조모형과 매개효과를 분석한 결과가 Table 3에 제시되었다. 분석결과는 첫째, 노인여가복지시설 종사자들에 대한 슈퍼비전이 자아효능감에 정적으로 영향을 미쳤다(β=.185, *p*<.01). 둘째, 종사자들의 슈퍼비전이 직무소진에 부적으로 영향을 미쳤다(β=−.158, *p*<.05). 셋째, 종사자들의 자아효능감이 직무소진에 부적

으로 영향을 미쳤다(β=−.236, p<.001). 넷째, 매개효과의 분석결과는 수퍼비전→자아효능감→직무소진의 경로를 통해 미치는 총효과는 −.202, 직접효과는 −.158, 간접효과는 −.044(p<.01)로 나타났으며, 이 분석결과는 95% 신뢰구간 범위에서 하한값(−.025)과 상한값(−.003) 사이에 0이 없어서 자아효능감의 매개효과는 유의미하다.

Table 3. Verification of mediating effect

Path	Estimate B	Estimate β	SE	CR
Supervision→ Self−efficacy	.023	.185	.008	2.831 **
Supervision→ Job Burnout	−.040	−.158	.016	−2.522 *
Self−Efficacy→ Job Burnout	−.477	−.236	.133	−3.570 ***

Path		NC	SE	CI 95% Low	CI 95% Up
Supervision→ Self−efficacy → Job Burnout		−.011	.005	−.025	−.003
		T.Effect	D.Effect	I.Effect	
		−.202	−.158	−.044**	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

4. 결론

본 연구의 주요 분석결과를 제시하면, 첫째, 종사자들의 슈퍼비전이 직무소진에 부적으로 영향을 미쳤다(β=−.158). 이 분석결과는 종사자들에 대한 적절한 슈퍼비전이 직무만족을 증진시켜 직무소진을 감소시킨다는 Lee와 Hwang[13]의 주장을 뒷받침하는 것이다. 둘째, 종사자들의 슈퍼비전과 직무소진의 관계에서 자아효능감의 매개효과가 검증되었다(간접효과=−.044). 이 분석결과는 종사자들에 대한 슈퍼비전이 직무수행능력을 향상시켜 자아효능감을 증진시킨다는 Ji와 Ju[15]의 논의와 자아효능감이 높은 종사자들이 직무수행능력이 높고 클라이언트와의 관계형성이 원만하기 때문에 직무소진의 가능성이 낮다는 Kim 등[18]의 주장을 입증하는 것이다.

최근 COVID−19 상황이 지속되면서 노인여가복지시설 종사자들의 직무소진의 가능성이 매우 높아졌다. 종사자들의 직무소진을 감소시킬 수 있는 방법을 제안하고자 한다. 종사자들의 직무소진을 감소시키기 위해 종사자들에게 제공되는 슈퍼비전을 개선할 필요가 있다. 종사자들에 대한 슈퍼비전을 활성화시키기 위해 첫째, 종사자들의 전문성을 높이는 차원에서 교육적이고 평가적인 슈퍼비전이 적절하게 제공될 필요가 있다[25]. 둘째, 슈퍼바이저에 대한 체계적인 교육훈련이 제공되어야 하고 종사자에게 개별화된 슈퍼비전을 제공하는 것이 바람직하다[13]. 셋째, 슈퍼비전이 전문가로서 종사자들의 성찰과 훈련의 가장 중요한 기제로 작동하기 때문에 시설평가지표에 포함되고 중요하게 다루어져야 할 필요가 있다[26]. 현재 평가지표의 영역 중 재정 및 조직운영 내에 슈퍼비전 관련 내용을 포함시키는 것이 적절하다. 슈퍼비전 관련 내용이 평가지표에 포함되면, 각 시설에서 종사자들에 대한 슈퍼비전을 활성화시킬 것으로 기대한다.

종사자들의 슈퍼비전이 자아효능감을 매개하여 직무소진에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 종사자들의 직무소진을 감소시키기 위해 자아효능감을 개선할 필요가 있다. 종사자들의 자아효능감을 높이기 위해 첫째, 종사자들의 역량강화를 위한 다양한 프로그램과 정서적지지 서비스를 제공할 필요가 있다[27]. 둘째, 종사자들의 전문적 윤리의식을 강화하기 위한 교육과 행정적 지원이 이루어져야 한다[28]. 셋째, 종사자들의 셀프리더십을 개발할 수 있는 다양한 프로그램들이 지원될 필요가 있다[29].

본 연구는 노인여가복지의 필요성을 밝히고 노인여가복지시설이 확충되어야 한다는 점을 제시하였다. 그리고 노인여가복지시설 종사자들의 직무소진과 관련된 요인들을 분석하여 노인여가복지서비스의 질적 개선을 위한 방안들을 제안하였다. 향후 이러한 관점에서 노인여가복지시설 종사자들의 직무소진에 관한 다양한 변수들을 분석하는 후속연구들이 진행되기를 바란다. 아울러 노인여가복지서비스의 수준을 증진시키는데 도움이 되는 현장대책에 관한 실천적 연구들이 진행되기를 희망한다.

REFERENCES

[1] H. J. Jeon & S. D. Lee. (2021). The Effect of the Quality of Community Services for Senior Citizens on the Awareness of Community Consciousness. *Social Welfare Policy, 48(3),* 39−58.
DOI : 10.15855/swp.2021.48.3.39

[2] M. W. Tae. (2021). The Effect of the Self−Efficiency of Older People on the Quality of Life. *The Korea Contents Society, 21(4),* 220−232.
DOI : 10.5392/JKCA.2021.21.04.220

[3] S. J. Kim. (2021). Leisure and Informatization of the Older in Korea. *Health and Welfare Policy Forum, 300,* 22−34.

[4] S. H. Kim. (2021). A Study on the Difference between the Factors Affecting Happiness between the Baby Boom Generation and the Elderly Generation. *The Journal of Humanities and Social Sciences 21, 21(4),* 591-602.
DOI : 10.5392/JKCA.2021.21.04.591

[5] L. D. Lee. (2018). The Impacts of Leisure Commitment on Life Satisfaction: Focused on the Aged Using Leisure Welfare Facilities. *Journal of Social Welfare Management, 5(2),* 109-128.

[6] Ministry of Health and Welfare. (2020). *2020 Survey on the Elderly.* Sejong : Ministry of Health and Welfare.

[7] B. M. Lee, D. H. Lee & S. H. Jeon. (2015). The Present Situation Analysis on Population of Elderly and Elderly Welfare Leisure Facility of Gyeongsangnamdo. *The Journal of Korea Aging Friendly Industry Association, 7(2),* 27-32.

[8] H. S. Lim, H. W. Kim, H. A. Joo & S. H. Kim. (2018). A Study of the Factors Influencing the Staff Members' Recognition of the Level of Ethical Management in the Elderly Welfare Institutions. *Journal of the Korean Gerontological Society, 38(3),* 395-408.
DOI : 10.31888/JKGS.2018.38.3.395

[9] K. H. Youn, K. I. Park & J. Y. Lee. (2021). A Study on the Risk Management of the Elderly Welfare Center in the Age of With Corona. *Korean Journal of Safety Culture, 13,* 225-246.
DOI : 10.52902/kjsc.2021.13.225

[10] E. M. An, Y. M. An & I. J. Chung. (2021). Predictors of Community Child Center Workers' Burnout before and after COVID-19. *Journal of Social Sciences, 60(2),* 499-525.
DOI : 10.22418/JSS.2021.8.60.2.499

[11] S. H. Han & D. G. Park. (2020). Impacts on Job Stress and Burnout of Care Helper's Working Environment in Long-term Care Institutions for the Elderly. *National Counseling Welfare Research, 4,* 43-83.

[12] B. R. Lee. (2021). The Mediating Effect of the Turnover Intention between the Empowerment and the Burnout of Professionals in Rehabilitation Centers for the Handicapped. *Journal of Digital Convergence, 19(11),* 511-516.
DOI : 10.14400/JDC.2021.19.11.511

[13] S. J. Lee & J. H. Hwang. (2020). The Effect of Workload and Supervision on Turnover Intention among Child Care Workers. *Korean Journal of Social Welfare, 72(1),* 9-34.

[14] S. M. Lee & Y. S. Kang & B. Y. Choi. (2019). Moderating Effects of Supervision Satisfaction in the Relationship between Supervisor Support and Counselor Burnout. *Korean Journal of Youth Studies, 26(8),* 31-51.
DOI : 10.21509/KJYS.2019.08.26.8.31

[15] M. H. Lee & J. W. Park. (2019). The Effects of Counselor's Traumatic Experience on Counselor's Self-Efficacy. *The Journal of the Korean Association of Psychotherapy, 11(1),* 63-79.
DOI : 10.22831/kap.2019.11.1.004

[16] I. K. Ji & Y. A. Ju. (2019). The Relationship Between Novice Counselor's Socially Prescribed Perfectionism and Counselor Self-Efficacy. *Korean Journal of Educational Therapist, 11(1),* 93-113.

[17] J. O. Kim, H. Moon & O. I. Park. (2018). Moderating Effects of Self Efficacy on the Relationship between Emotional Labor and Burnout of Care Helper. *Health and Social Welfare Review, 38(1),* 302-334.
DOI : 10.15709/hswr.2018.38.1.302

[18] M. R. Kim, E. J. Seo & S. H. Shin. (2019). The Influence of the Emotional Labor, Professional Self-Concept, Self-Efficacy & Social Support of Emergency Room Nurse's Burnout. *The Korean Journal of Stress Research, 27(4),* 404-411.
DOI : 10.17547/kjsr.2019.27.4.404

[19] H. J. Nam. (2021). *A Study on the Effects of the Childcare Center Nurturers' Job Stress on Their Turn-over Intention.* Unpublished Doctoral thesis. Hyupsung University, Gyeonggi.

[20] H. S. Kim. (2021). *The Effect of Team Leader's Coaching Leadership on Customer Service Behavior in the Elderly Welfare Center Work Settings.* Unpublished Doctoral thesis. Seoul Hanyoug University, Seoul.

[21] K. O. Nam. (2021). *Influence of Home Visiting Care Givers' Resilience on Their Burnout.* Unpublished Doctoral thesis. Gachon University, Gyeonggi.

[22] R. Kline. (2010). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling.* NY : Guilford Press.

[23] M. W. Brown & R. Cudeck. (1993). *Alternative Ways Assessing Model Fit.* NP : Sage.

[24] L. R. Tucker & C. Lewis. (1973). A Reliability Coefficient for Maximum Likelihood Factor Analysis. *Psychometrika, 38(1),* 1-10.

[25] K. L. Kim & M. K. Jin. (2021). The Moderating Effects of the Supervisory Relationship on the Relationship between Child Counselor's Developmental Level and Psychological Burnout amongst Child Counselors. *Korean Journal of Play Therapy, 24(3),* 207-224.
DOI : 10.17641/KAPT.24.3.2

[26] H. J. Kwon. (2021). Examining the Social Welfare Facility Evaluation Index and Supervision. *Supervision & Practice Research, 6,* 37-64.

[27] J. D. Park & Y. C. Jung. (2020). The Effect of the Level of Ethical Awareness on Their Job Satisfaction of Social Workers. *Korean Journal of Care Management, 35,* 77-101.
DOI : 10.22589/kaom.2020.35.77

[28] J. D. Park & Y. C. Jung. (2020). The Effect of the Level of Ethical Awareness on Their Job Satisfaction of

Social Workers. *Korean Journal of Care Management, 35,* 77-101.
DOI : 10.22589/kaocm.2020.35.77

[29] H. J. Kim. (2020). The Impact of Self-leadership on Job Satisfaction by Social Workers on the Mediated Effect of Self-efficacy. *Journal of the Korea Contents Society, 20(3),* 49-58.

이 병 록(Byoung-Rock Lee) [정회원]

· 1998년 2월 : 중앙대학교 사회복지학과(사회복지학석사)
· 2005년 2월 : 중앙대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
· 2006년 3월 ~ 현재 : 건양대학교 사회복지학과 교수
· 관심분야 : 사회복지, 노인복지, 사회복지시설
· E-Mail : brlee@konyang.ac.kr