

사회복지사의 수퍼비전이 경력 이직 의향에 미치는 영향에서 조직몰입의 매개효과

서진우, 김준호, 강종수
강원대학교 사회복지학과
e-mail:jskang@kangwon.ac.kr

Effects of Social Worker's Supervision on Career Turnover Intention and Mediation Effects of Organizational Commitment

Jin-Woo Seo, Jun-Ho Kim, Jong-Soo Kang
Dept. of Social Work, Kangwon National Univ.

요약

본 연구는 일선 사회복지사의 수퍼비전의 만족도가 경력 이직 의사에 미치는 영향을 알아보고, 이 과정에서 조직몰입의 매개효과를 검증하는 것에 목적을 두었다. Kadushin(1992)의 3가지 수퍼비전 분류에 따른 경력 이직 의사를 분석하였고, 이를 위해 빈도분석, 기술통계분석, 상관분석, 구조방정식을 사용하였다. 연구결과로는 첫째, 행정적 수퍼비전은 경력 이직 의사에 유의한 영향을 미쳤고, 둘째, 지지적 수퍼비전은 조직몰입을 완전매개로 경력 이직 의사에 유의한 영향을 미쳤으며, 마지막으로 교육적 수퍼비전은 이직에 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 분석되었다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 실천적 함의와 후속 연구를 위한 제언을 제시하였다.

1. 서론

사회복지사는 일선 전문가로 복지국가의 확장과 아울러, 현재의 민·관 협력 체계로 흐르는 실천 현장에서 절대적으로 필수적인 인적자원이다. 이러한 인적자원들을 위해 사회복지관들은 공개 채용을 통한 다양한 인적자원을 모집하고, 또 활용하는데 사회복지사의 많은 이직 문제는 이러한 중요성과는 별도로 많이 다루지지 않는 풍토가 있다.

사회복지사는 클라이언트의 폭력에 노출되기 쉬운 취약한 근무 환경을 지니고 있다[1]. 민간 사회복지사의 62.5%, 사회복지전담공무원의 95.0%가 직접적인 클라이언트로부터의 폭력에 노출된 경험이 있다[2]. 이러한 환경으로 인해 사회복지사는 단순 이직을 넘어, 경력 자체에 대한 이직을 고려하는 추세이다.

이러한 상황은 경력 이직 의사에 대한 대책이 논의될 필요성을 강조하며, 해당 논의에서 본 연구의 목적을 언급할 수 있다. 사회복지 조직에서의 가장 중요한 인적자원관리(Human Resource Management)로 거론되는 것은 수퍼비전으로 본 연구에서는 정의하고자 한다. 따라서 사회복지기관의 수퍼비전이 경력 이직 의사에 미치는 영향을 탐구하고, 이러한 관계에서 조직몰입의 유의한 매개효과를 추가로 검증하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 수퍼비전

일반적으로 수퍼비전(Supervision)이란 선배 사회복지사인 수퍼바이저(Supervisor)가 후배 사회복지사인 수퍼바이지(Supervisee)를 지지하고, 용기를 돌아주며, 정보를 제공하며, 경청해주는 것을 의미한다[3]. 사회복지 실천 현장이 발전되어 오는 일련의 흐름에서 수퍼비전의 중요성은 매우 확대되고, 체계적이고 공식적인 수퍼비전의 중요성은 중단적으로 분석되었다.

Kadushin은 이러한 수퍼비전이 현장에서 다음의 세 가지 형태로 구분된다고 하였다[4].

행정적(Administrative) 수퍼비전은 수퍼바이지의 업무 효율성을 증가하는 것이 주된 목적으로 조직의 통제 및 책임성을 유지하는 과정이다.

교육적(Educational) 수퍼비전은 수퍼바이지가 전문적인 실천 기술을 습득하기 위한 핵심적 수퍼비전으로 업무를 돕고 필요한 지식을 가르치는 활동이다.

마지막으로 지지적(Supportive) 수퍼비전은 위의 두 가지 수퍼비전과 다소 다른 기능으로, 수퍼바이지의

감정적인 부분을 말 그대로 지지해주는 것으로 스트레스 유발 상황의 방책이며, 소진 극복에 가장 효과적인 것으로 연구된 바 있다[5].

2.2 이직

일반적으로 이직이란 조직원이 자발적으로 종사하고 있는 기관에서 퇴사하는 것을 의미한다[6]. 이러한 이직은 두 가지로 범주화가 가능한데, 단순히 현재 종사하고 있는 기관을 이직하는 단순 이직과 현재 종사하는 기관을 넘어서 자신이 속한 경력 자체에 대한 이직을 의미하는 경력 이직으로 구분할 수 있을 것이다. 이는 달리 정의하면 경력 변경 의도라고도 정의할 수 있을 것이다[7]. 이는 전자의 단순 이직 범위 이상으로 현재의 기관에서 퇴사하여 사회복지사라는 경력 자체를 변경하고자 하는 의도이며, 이직이라는 광의적 개념에서 경력 변경 의도라는 협의적 개념으로 볼 수도 있을 것이다.

이에 본 연구에서 이직 의사는 현재 사회복지사가 종사하는 기관을 벗어나서 경력을 변경하고자 하는 의도로 정의하고자 한다.

3. 연구방법

3.1 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상은 강원도권 사회복지관에서 근무하는 280명의 사회복지사를 대상으로 조사하였다. 사전에 본 연구의 목적을 설명하였고, 설문지 배포 후 232부를 회수하였다(회수율 82.8%). 이 중, 불성실한 응답과 Bootstrapping 방법 사용을 위해 결측치가 존재하는 설문지를 제외하여 최종적으로 209부를 사용하였다.

3.2 분석방법

분석은 SPSS 26.0과 AMOS 27.0을 사용하여 분석하였으며, 인구통계학적 분포 정도를 보기 위해 빈도분석 및 기술통계 분석을 사용하였고, 다중공선성 문제 판별을 위해 상관관계 분석을 사용하였다. 다음으로 본 연구의 가설을 검증하기 위한 구조방정식 (Structural Equation Model)을 사용하였고, 간접효과의 유의성을 검정하기 위해 Bootstrapping을 사용하였다.

4. 연구 결과

4.1 주요 변인의 기술통계 및 상관분석

본 연구의 가설 검증 이전에 주요 변인 간 다중공선성의 문제를 판별하기 위해 이변량 상관분석을 실시하였고 다음 [표 1]에서 보는 바와 같이 주요 변인은 상호 간 유의한 계수를 보였으며, 다중공선성 문제가 발생하지 않는 안정된 수준을 보였다. 그 외에 경력 이직을 하고자 하는 의사는 2.81로 나타나 중간값 이하를 보였으며, 사회복지사들의 조직몰입 정도는 3.55로 분석되었다.

[표 1] 주요 변인의 기술통계 및 상관분석 결과

	M	SD	1	2	3	4	5
1	3.42	.86	1				
2	3.42	.97	.747**	1			
3	3.34	.93	.802**	.840**	1		
4	2.81	.96	-.484**	-.430**	-.438**	1	
5	3.55	.74	.555**	.612**	.566**	-.561**	1

주: 1. 행정적 수퍼비전, 2. 지지적 수퍼비전, 3. 교육적 수퍼비전, 4. 경력 이직 의사, 5. 조직몰입

4.2 구조방정식 검증 결과

구조방정식 검증 결과, [표 2]에서 보는 바와 같이 행정적 수퍼비전은 경력 이직 의사에 유의한 부(-)적 영향을 나타냈다(-.405*). 다음으로 조직몰입은 경력 이직 의사에 유의한 부(-)적 영향을 나타냈으며(-.452***), 지지적 수퍼비전은 직접적으로 경력 이직 의사에 영향을 주진 않았으나, 조직몰입을 통해 간접적으로 영향을 주고 있었다(-.206**). 마지막으로 교육적 수퍼비전은 조직몰입과 경력 이직 의사에 유의한 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다.

마지막으로 모형적합도 계수는 양호한 모델로 나타났다.

[표 2] 구조방정식 검증 결과

Model fit	CMIN/DF	NFI	TLI	CFI	RMSEA
계수	2.278	.922	.945	.954	.078
		비표준화 계수		표준화 계수	S.E
행정적→경력 이직 의사		-.386		-.405*	.162
지지적→경력 이직 의사		.103		.035	.164
교육적→경력 이직 의사		.033		.035	.201
조직몰입→경력 이직 의사		-.556		-.452***	.099
행정적→조직몰입		.186		.239	.111
지지적→조직몰입		.339		.456**	.111
교육적→조직몰입		-.026		-.034	.140

[표 3] 간접효과 유의성 검증

경로	계수	유의성(<.05)
행정적→조직몰입	-.108	-.319 ~ .052
교육적→조직몰입	.015	-.203 ~ .216
지지적→조직몰입	-.206**	-.466 ~ .049

5. 결론 및 제언

본 연구는 사회복지사의 경력 이직 의사를 수퍼비전이 유의하게 부(-)적 영향을 줄 수 있는지에 관한 연구로 주요 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 행정적 수퍼비전은 경력 이직 의사에 유의한 부(-)적 영향을 나타냈다. 즉, 행정적 수퍼비전에 대한 지각 정도가 높을수록 사회복지사라는 경력을 떠나려는 경향이 감소한다.

둘째, 지지적 수퍼비전은 조직몰입을 완전 매개하여 경력 이직 의사에 유의한 영향을 주었다. 지지적 수퍼비전을 통한 수퍼바이저와의 관계로 인해 조직에 더욱 몰입하고, 결론적으로 경력을 더욱 유지하고자 하는 것으로 이해된다.

셋째, 교육적 수퍼비전은 조직몰입과 경력 이직 의사에 유의한 영향을 주지 않았다. 이러한 연구 결과를 기반으로 사회복지조직에 실천적 제언을 하면 다음과 같다.

행정적 수퍼비전의 기능은 분명 사회복지사가 복지관 업무를 진행하면서 적응을 돕고, 효율적으로 진행할 수 있도록 체계적으로 돕는 것에서 고려하면 수퍼바이저의 체계적인 역량에 기반한 행정 기능을 면밀히 수퍼바이저에게 전달할 필요가 있다. 이를 위해 수퍼바이저의 역량을 개발할 논의가 요구될 것이다.

둘째, 지지적 수퍼비전은 사회복지 실천 현장 특유의 인간관계에서 오는 중요성을 고려할 때, 수퍼바이저는 수퍼바이저와의 긍정적 관계를 형성함으로써 현재 있는 조직에 몰입할 수 있는 조직적 역량을 배양하고, 이를 통해 사회복지 현장에서의 이직 의향을 감소하는 것이다. 이를 통해, 수퍼바이저와의 인간적인 교류 관계 또한 중요하게 다룰 필요가 있다.

셋째, 교육적 수퍼비전은 유의한 결과가 나오지 않았다. 이는 달리 말해, 조직몰입이나 경력 이직 의사와 같이 어떠한 감정 체계에 영향을 미치는 요인이라기보다, 사회복지 실천 현장에서 전문인으로서의 지식과 직무를 배양하기 위한 기능에 더 가깝다고 해석하는 게 바람직하다.

이러한 결과를 기반으로 종합적 함의를 제공하면,

수퍼바이저와의 감정적인 교류를 통해 사회복지사로 하여금 조직에 몰입하고, 체계적인 행정 기능 업무를 기반으로 사회복지사의 이직을 방지할 필요가 있을 것이다. 아울러, 수퍼비전은 수퍼바이저의 역량에 큰 영향을 받는 관계로 관련해서 수퍼바이저를 위한 수퍼비전 역량 배양 체계를 구축하는 것도 바람직할 것이다. 여전히 사회복지 실천 현장은 비체계적이고 일관되지 않은 수퍼비전 체계를 가진 한계점이 있으므로 이러한 실천적 함의가 갖는 실효적 가치는 상당할 것으로 판단된다.

이러한 연구 결과로 별개로 본 연구는 횡단적 조사라는 한계점이 있어 후속 연구에서는 종단적인 영향을 규명하여 인과 관계를 더욱 면밀히 연구할 필요가 있다.

참고문헌

- [1] Ringstad, R., "Conflict in the workplace: Social workers as victims and perpetrators", *Social work*, Vol. 46, No. 2, pp. 33-41, 2005.
- [2] 김제선·유재운, "사회복지사의 인적자원 특성과 향후 연구방향", *한국사회복지행정학회 학술대회 자료집*, pp. 165-189, 2014년.
- [3] Skidmore, R. A., "Social Work Administration: Dynamic Management and Human Relationships", Allyn & Bacon, 1995.
- [4] Kadushin, A., "What's wrong, what's right with social work supervision", *The Clinical Supervisor*, Vol. 10, No. 1, pp. 3-19, 1992.
- [5] Munson, C. E., "Clinical social work supervision", Haworth Press, Inc, 1993.
- [6] Mobley, W. H., "Some unanswered questions in turnover and withdrawal research", *Academy of management review*, Vol. 7, No. 1, pp. 111-116, 1982.
- [7] 김영화·전희원, "호텔종사원의 직무특성과 직무만족, 경력몰입, 이직의도 및 경력변경의도와의 관계 연구", *관광연구*, 제24권 2호, pp. 65-86, 2009년.