

슈퍼비전 실행과정과 기능이 사회복지사의 고객지향성에 미치는 영향 -슈퍼비전 만족의 매개효과-

The Impact of Supervision Process and Function on Customer Orientation of Social Workers

최원희*, 정은주**, 김선화***

서울여자대학교 사회복지학과*, 용인대학교 사회복지학과**, 마천종합사회복지관***

Won-Hee Choi(choiwh@swu.ac.kr)*, Eun Jue Jung(jejue1123@hanmail.net)**,
Sun Hwa Kim(sunlife72@daum.net)***

요약

본 연구는 슈퍼비전의 실행과정과 슈퍼비전의 기능이 사회복지사의 슈퍼비전 만족과 고객지향성에 미치는 영향을 파악하기 위한 목적으로 수행되었으며, 분석은 구조방정식 모형을 이용하여 변인들 간의 경로를 파악하였다. 경상도 지역의 사회복지사 196명의 응답을 분석한 결과, 슈퍼비전 실행과정은 슈퍼비전 만족에 직접적인 영향을 미쳤으나 고객지향성에는 영향을 미치지 않았고, 슈퍼비전 기능은 슈퍼비전 만족과 고객지향성 모두에 직접적인 영향을 미쳤다. 또한 슈퍼비전 실행과정과 기능은 슈퍼비전 만족을 매개로하여 고객지향성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구는 클라이언트에게 고객지향적인 서비스를 제공하기 위한 방안으로 슈퍼비전의 실행체계를 고려하였다는 점에 의의가 있다.

■ 중심어 : | 슈퍼비전 과정 | 슈퍼비전 기능 | 슈퍼비전 만족 | 고객지향성 |

Abstract

The aim of this study is to examine the effects of the supervision process and functions in social welfare practice on the supervision satisfaction of social workers and their customer orientation. For this, 196 social workers were asked to answer to the questionnaire and their responses were analyzed. The courses between variables were analyzed using structural equation model. The findings from this study show that the supervision process impact on supervision satisfaction, but didn't influence customer orientation. The functions of supervision positively impacted on both supervision satisfaction and customer orientation. Furthermore, the supervision process and functions influence customer orientation with supervision satisfaction as a mediating factor. In addition, this study proposes a supervision practice system as a means to provide customer-oriented service to clients.

■ keyword : | Supervision Process | Supervision Function | Supervision Satisfaction | Customer-orientation |

1. 서론

최근의 사회복지환경은 이용자들의 욕구상승과 다양성으로 인해 점차 서비스가 복잡해지는 양상[1]을 보이

고 있다. 뿐만 아니라 보편적 복지의 지향으로 복지서비스 총량 및 이용자 수가 증가하면서 새로운 복지정책에 의한 서비스 대응체계 구축 및 맞춤형 서비스, 민관협력 등 복지환경이 급변하고 있는 상황이다. 이러한

* 본 연구는 한국사회복지슈퍼비전센터의 지원으로 수행되었습니다.

접수일자 : 2019년 04월 17일

수정일자 : 2019년 05월 10일

심사완료일 : 2019년 05월 13일

교신저자 : 정은주, e-mail : jejue1123@hanmail.net

복지환경의 영향으로 사회복지사에게는 새로운 직무 역량과 관점 변화가 요구되고 동시에 기관에게는 또 다른 책무성이 부여되면서, 이에 대한 해결방안 중 하나로 언급되는 것이 바로 슈퍼비전이다.

사회복지 슈퍼비전은 '클라이언트에게 최상의 서비스 제공과 사회복지사의 전문성 향상을 위해 조직차원에서 공식적으로 실행되는 기제로 슈퍼바이저와 슈퍼바이지에 의해 이루어지는 상호작용 과정'[2]이다. 즉, 사회복지 슈퍼비전은 사회복지사의 전문성 향상을 통해 클라이언트에게 양질의 서비스를 제공하고 사회복지사의 직업 정체성에 영향을 미치는 중요한 요인[3-5]으로 작용하면서 사회복지조직의 책무성 실현에 기여[6]하는 매우 강력한 도구로 인정되고 있다. 그러나 이러한 필요성과 유용성에도 불구하고 대다수의 사회복지조직에서 시간적·공간적 문제 또는 기관장의 의지부족 등의 이유로 슈퍼비전이 우선순위에서 밀리는가하면, 조직차원에서 많은 노력과 투자를 하는 실천현장에서조차 효과적인 슈퍼비전 실행의 미흡으로 슈퍼비전의 성과를 내지 못하는 경우가 많다.

효과적인 슈퍼비전은 슈퍼비전 기능에 대한 균형적인 안배와 체계적인 슈퍼비전 과정을 실행하는 것을 전제로 제시되면서 슈퍼비전 기능과 과정에 대한 연구들이 진행되고 있다. 먼저 슈퍼비전 기능은 슈퍼비전 연구에서 가장 많이 사용된 변수로 밝혀졌다[7]. 주로 독립변인 또는 매개변인으로 사용되어 직무만족과 직무성과, 직무환경과 조직몰입, 문화역량, 자기효능감, 소진, 책무성, 전문적 능력, 윤리적 책임행동, 실천효과성 검증 등[8-21]과의 관계 연구들이 진행되었다. 최근에는 사례연구 방법 등을 활용한 논문들[22][23]도 등장하면서 슈퍼비전 기능에 대한 연구는 꾸준히 지속되고 있고, 특별히 슈퍼비전의 기능과 슈퍼비전 만족의 관계를 본 연구들도 발견된다[1][24-26]. 반면, 슈퍼비전의 실행과정을 다룬 연구는 찾기가 쉽지 않다. 슈퍼비전의 과정을 준비, 시작, 실행, 종결 및 평가의 4단계로 구분하여 각 단계별로 요구되는 과업과 서식을 제시한 안정선[27], 지역사회복지관의 슈퍼비전 실행과정과 실행실태를 연구한 권현진[22], 그리고 각 단계별 실행비중을 분석한 정은주와 김선화[28]의 연구가 눈에 띄는 것이다.

슈퍼비전의 목적은 사회복지실천의 궁극적인 목적을 달성하도록 사회복지사의 역량을 강화시키는 것이며, 사회복지실천의 목적은 클라이언트의 욕구충족과 문제 해결을 통해 그들의 삶의 질을 향상시키고자 하는 것이다. 이처럼 사회복지실천과 슈퍼비전은 서로 분리될 수 없는 관계[29]로 같은 목적지를 향하고 있다고 볼 수 있다. 특별히 클라이언트 측면에서의 슈퍼비전의 목적은 클라이언트가 최대한의 이익을 얻을 수 있도록 지원하고 그들을 보호하는 것이라는 Payne[30]의 설명은, 슈퍼비전이 클라이언트 중심 즉 고객지향성을 가져야 함을 시사한다. 고객지향성은 이용자 욕구를 기반으로 하는 사회복지조직의 기본 가치와 책무성을 대변하는 것으로, 최근에는 보다 다양하고 복잡해지는 클라이언트의 욕구에 부합하고자 사회복지조직들이 고객지향적인 접근에 주력하면서 조직경쟁의 우위를 점령하는 하나의 기준이 되고 있다고 해도 과언이 아니다.

고객지향성과 관련된 사회복지분야의 연구들은 주로 직원의 직무성과를 설명하는 종속변인으로 사용되어왔다[31]. 교육훈련 및 조직몰입, 조직풍토, 인적·물적 환경과 보상체계, 감정노동수행, 개인-조직부합과 개인-직무부합, 리더십, 사회복지사의 행복, 요양보호사의 직무스트레스와 직무교육만족, 윤리경영, 조직문화 등이 고객지향성과 어떠한 관계인지가 연구된 바 있다[31-39][40-42]. 슈퍼비전과 고객지향성의 관계를 직접 본 연구는 찾아보기는 어렵지만 고객지향성을 보는 많은 선행변인들이 슈퍼비전의 기능에서 제시되고 있는 과업들과 유사함을 알 수 있다.

지난 20년간 국내의 사회복지 슈퍼비전 연구[7]는 학술지논문 53편, 학위논문 62편이 발표되었는데 슈퍼비전 결과에 따른 만족도 및 성과에 관한 연구는 상대적으로 적은 비중이다. 또한 대부분의 연구들이 슈퍼바이저와 슈퍼바이지 또는 조직차원의 입장에서 이루어졌고 슈퍼비전의 성과로써 고객 즉, 클라이언트의 관점과 관련된 연구는 진행되지 않은 것으로 분석되었다. 고객지향성은 클라이언트 중심이라는 사회복지실천의 가치와 무관하지 않다[39]. 따라서 슈퍼비전이 사회복지실천의 고객인 클라이언트에게 질 높은 서비스를 제공하는 유용한 도구로써 제대로 작동하려면, 슈퍼비전에 대한 사회복지사의 만족을 간과할 수 없을 것이다.

이에 본 연구에서는 슈퍼비전의 실행과정과 기능, 슈퍼비전 만족 및 고객지향성과의 관계를 확인하고자 한다. 사회복지사들이 슈퍼비전 실행과정과 기능을 통해 슈퍼비전 만족을 가져올 수 있을지, 또 고객지향성에도 영향을 미치는지를 실증연구를 통해 검증하고자 한다. 만약 체계적인 슈퍼비전 실행이 슈퍼비전 만족과 고객지향적 실천 활동을 수행할 수 있다면, 이는 실무차원에서 사회복지의 기본가치와 책무성을 실현하는 유용한 도구로서 활용될 수 있을 것이다. 또한 이들 관계에 대한 실증연구가 거의 이루어지지 않는 현실점에서 본 연구는 학문적 토대를 다지는데 일정 정도 기여할 것이라 여겨지며 궁극적으로 슈퍼비전이 사회복지현장에서 조직관리 및 인적자원관리 차원을 넘어서 고객지향적인 서비스를 제공을 위한 방안으로 제안할 수 있는 토대가 될 것이다.

II. 문헌고찰

1. 슈퍼비전의 실행과정과 기능

1.1 사회복지 슈퍼비전

사회복지 슈퍼비전은 클라이언트에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 사회복지사의 전문성을 향상시키고, 기관의 책무성 실현을 위해 조직차원에서 실행되는 공식적 기제[2]로 정의할 수 있다. 이처럼 전문가로서 사회복지사의 성장을 위해 그리고 조직의 책무성을 위해 필요한 슈퍼비전은 슈퍼비전에 대한 만족이 전제되어야 하는바, 이는 체계적인 슈퍼비전 과정과 더불어 슈퍼비전의 각 기능영역에서의 균형이 요구되는 것이다.

1.2 슈퍼비전의 실행과정

슈퍼비전의 효과적인 실행과 성공여부는 슈퍼비전의 체계적 실행과 관련되며, 이는 슈퍼비전이 일련의 과정을 따르고 각 과정의 단계마다 준비가 필요하다는 것을 의미한다. 따라서 슈퍼비전의 과정과 단계는 동일한 개념으로 인식되며 혼용되기도 한다. 슈퍼비전 과정은 Shulman[43]의 4단계와 Caspi와 Reid[44]의 3단계가 대표적이다. Caspi와 Reid[44]는 슈퍼비전의 과정을 시작, 중간, 종결로 구분하고 과정별로 수행해야 할

과제에 중점을 둔 과제중심 모델을 제시하였다. Shulman[43]은 준비단계에서 슈퍼비전 관계설정에 주력할 것과 시작단계에서 슈퍼비전에 대한 합의와 계약이 강조하였고, 슈퍼비전의 중점 의제를 다루고 전문적 지식과 기술 및 가치를 토론하는 하는 작업 단계를 거쳐 종결단계에 이르러 전체 슈퍼비전 과정에 대한 요약과 성장을 다룰 것을 제안하였다.

국내에서는 안정선[2]이 문헌고찰과 함께 국내 15개 사회복지관의 슈퍼비전 지침과 서식을 분석하고 이를 전문가 집단의 지속적인 논의를 통해 슈퍼비전 단계를 준비, 시작, 실행, 종결 및 평가 등 4단계로 도출하였으며, 최연선 외[45]도 동일한 4단계를 제시하고 각 단계별로 요구되는 과업과 서식을 제시하였다. 슈퍼비전의 실행과정에 관한 실증적 연구는 장애인복지관 종사자를 대상으로 한 정은주와 김선화[28]의 연구로 슈퍼비전 실행과정과 각 과정별 수행과업을 제시하여 실행수준을 파악하였다. 연구결과, 평가단계의 실행수준이 가장 낮았으며 규정 및 지침마련이 필요한 준비단계가 다른 단계에 비해 상대적으로 높았으나 전반적으로 슈퍼비전이 과정에 따른 단계별 과업수행은 낮게 나타나 실천현장이 아직까지 체계적인 슈퍼비전 과정을 따르지 않은 것으로 유추할 수 있다.

1.3 슈퍼비전의 기능

슈퍼비전의 기능은 슈퍼바이저의 실질적인 직무와 과업을 분석하여 슈퍼바이저로서 주요 직무를 규명한 연구들[2]로부터 도출된 내용으로 구성된다. Kadushin [46]이 정착시킨 행정, 교육, 지지의 3대 기능이 학계는 물론 현장에서도 가장 보편적이고 친숙하게 언급된다. Middleman 와 Rhodes[47]의 3대 분류는 연구에서의 활용도는 높은 편으로 연결, 서비스전달, 통합이라는 대분류에 각각 3개의 하위기능으로 설명되는데, 연결은 Kadushin[46]의 행정적 기능과, 서비스전달은 교육적 기능과, 통합은 지지적 기능과 유사한 성격을 띠고 있다. 한편, Wannacott[48]는 슈퍼비전 기능을 관리, 발달, 지지, 중재 등 4대 기능으로 구분하였는데, 특별히 중재와 협력 및 연계활동을 기반으로 한 중재적 기능은 최근의 실천현장 슈퍼바이저의 역할을 고려한 것으로 해석된다. 이를 반영하여, 최원희와 안정선[49]은 실천

현장에 익숙한 Kadushin[46]의 3대 기능에 중재적 기능을 포함시켜 행정, 교육, 지지, 중재의 4대 기능으로 분류하고 각 기능이 분절적이지 않고 통합적이며 균형적으로 실행될 것을 강조하고 있다.

슈퍼비전 기능에 관한 다수의 연구들이 슈퍼비전 기능을 독립변인으로 하여 직무만족 및 직무성과, 직무환경 및 직무몰입, 자기효능감, 소진 등과 어떻게 관련되는지를 밝혀왔다[8-12][14][16][18][20][21][44]. 또한 단일기관의 슈퍼비전 기록물을 분석하여 행정, 교육, 지지 순으로 슈퍼비전이 제공되었음을 보고[22]하거나 다중사례를 분석한 후 슈퍼비전의 3대 기능별로 방안을 제시[23]하는 등 슈퍼비전 기능에 관한 연구는 꾸준히 이루어지고 있다.

2. 슈퍼비전 만족

슈퍼비전 만족은 슈퍼바이저의 자질과 역량, 슈퍼비전의 구조, 슈퍼비전의 내용, 슈퍼비전의 정규성과 시의 적절성 등 슈퍼비전과 관련된 모든 요인에 의해 영향을 받을 수 있다. Ladany 외는 슈퍼비전의 만족을 슈퍼바이저의 자질과 업무수행능력의 우수함을 슈퍼바이저가 인식하고 슈퍼비전에서 편안함을 느끼는 것과 관련 있다고 보았고[50][51에서 재인용], 손승희[52]는 슈퍼바이저가 당면한 이슈를 이해하고 클라이언트에게 효과적으로 개입할 수 있다는 자신감을 가질 때 슈퍼비전에 만족하게 된다고 하였다. 즉, 슈퍼바이저가 안정감을 가지고 역량 있는 실천가로 성장하기 위해서는 지지적 슈퍼비전을 기반으로 하여 행정적, 교육적 슈퍼비전을 슈퍼바이저의 현재수준에 적합하도록 계획하여 균형 있는 슈퍼비전이 제공되어야 할 것이다.

슈퍼비전 만족에 관한 선행연구 중 직원 대상 연구는 실습생 대상 연구[53-56]에 비해 상대적으로 부족하다. 사회복지사를 대상으로 한 이지연[26]과 성희자[25]의 연구가 있고, 최근에는 코칭슈퍼비전에 대한 슈퍼비전 만족도[1]와 슈퍼비전 기능과 소진과의 관계에서 슈퍼비전 만족도를 생활시설과 이용시설로 비교한 김하연[11]의 연구가 있다.

3. 고객지향성

고객지향성(customer orientation)이란 '고객의 욕

구를 충족시키고자 하는 성향'[57], '이용자의 욕구를 파악, 분석, 이해하고 그에 응답하려는 조직의 의지와 능력'[20]이며 '고객의 욕구를 이해하고 충족시키려는 직원의 성향'[37][58]등으로 정의된다. 사회복지실천에서 고객은 클라이언트, 대상자, 이용자, 고객 등 다양한 명칭으로 불리는 서비스 이용자라 할 수 있다. 또한 사회복지조직은 이용자의 욕구를 기반으로 한다는 기본 가치를 전제로 이용자 중심의 서비스 즉, 고객지향적인 서비스 제공을 책무성으로 두고 있다. 최근에 사회복지조직들은 점점 더 다양하고 복잡해지는 이용자들의 욕구에 부합하고자 고객지향적인 접근에 집중하고 있으며 이는 곧 조직경쟁의 우위를 점하는 하나의 기준이 되고 있다고 봐도 과언이 아니다. 사회복지분야에서 고객지향성에 대한 연구는 주로 조직원의 직무성과를 설명하는 변인으로, 임파워먼트, 직무만족, 직무환경, 조직풍토 등 다양한 조직변인들과의 관계에 대한 실증연구들[31][33][34][36][59]이 이루어져왔다.

4. 변인들 간의 관계

본 연구의 변인들 즉, 슈퍼비전의 실행과정, 슈퍼비전 기능, 슈퍼비전 만족과 고객지향성 간의 관계를 직접적으로 연구한 선행연구는 찾기 어렵다. 고객지향성을 슈퍼비전과의 관계로 본 연구 또한 발견할 수 없었으며 슈퍼비전의 실행과정을 연구한 논문들도 최근에 와서야 진행되고 있을 정도이다[22][27][28]. 그럼에도 불구하고, 사회복지실천의 기본가치라 할 수 있는 이용자 욕구기반 즉, 고객지향성이 슈퍼비전을 통해서 어떻게 영향을 받을 수 있는지를 확인하고자 본 연구의 변인들과 유사한 변인들의 관계를 검토함으로써 논리적 가설을 설정하고자 한다.

먼저, 사회복지분야에서 슈퍼비전의 실행과정과 슈퍼비전 만족, 고객지향성의 관계 연구는 찾기 어려우나 정은주와 김선화[28]의 슈퍼비전 실행체계에 관한 실태 연구를 보면, 슈퍼비전 실행과정을 준비, 시작, 실행, 평가단계로 구분하고 각 단계마다의 과업에 대한 중요성을 인식할 때, 직원들의 슈퍼비전 만족을 이끌고 성공적인 슈퍼비전을 수행하게 될 것이라고 주장하고 있다.

다음으로, 슈퍼비전의 기능과 슈퍼비전 만족, 고객지향성과의 관계 연구는 유사변인들과의 관계 연구들을

통해 찾아볼 수 있다. 주로 슈퍼비전 기능은 대부분이 독립변수나 매개변수였으며, 슈퍼비전 기능이 직무만족 및 직무성취[8][9][17][19][21], 직무환경과 조직몰입 [10][16][18], 문화역량[15], 자기효능감[12][20], 소진 [11][13]과의 관계에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 박현주[13]의 연구에서는 슈퍼비전의 기능수준이 높아 질수록 책무성, 전문적 능력, 윤리적 책임행동, 실천효과성 검증 능력이 높아졌음을 보고하고 있다.

슈퍼비전의 기능과 슈퍼비전의 만족도의 관계를 본 연구들 중 사회복지사를 대상으로 한 성희자[25]의 연구는 교육적 기능이 슈퍼비전 만족감에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 김용구와 채명신[1]은 코칭슈퍼비전에 대한 슈퍼비전 만족도 연구에서 슈퍼비전의 기능이 포함된 콘텐츠가 슈퍼비전 만족도에 영향을 미치지 않는다는 결론을 도출한다. 이러한 결과가 나온 이유는, 콘텐츠가 슈퍼비전 기능을 포함하여 11개나 되는 슈퍼비전 변인들이 포함하고 있으며 코칭슈퍼비전이라는 특별한 방법을 기반으로 하였기 때문으로 유추된다. 또한, 이지연[26]은 슈퍼비전의 구조특성에 슈퍼비전 내용으로 명명한 슈퍼비전의 성장과 자아인식발달, 행정적 문제, 사례문제 등을 포함시켰는데 이는 슈퍼비전의 기능과 거의 유사하다. 연구결과는 이러한 내용이 슈퍼비전 만족에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다[1].

마지막으로, 사회복지분야에서 슈퍼비전과 고객지향성과의 관계에 관한 유사 실증연구를 살펴보고자 한다. 슈퍼비전과 고객지향성을 직접적으로 본 연구는 찾을 수 없었지만, 고객지향성을 보는 많은 선행변인들이 슈퍼비전의 기능에서 설명되는 과업과 유사한 것을 발견할 수 있다. 조직풍토나 조직원의 감정노동수행, 교육훈련과 조직몰입, 사회복지사의 행복, 조직문화, 윤리경영, 리더십 등이 고객지향성에 영향을 미치고 있음

1) 본 연구는 직원대상의 슈퍼비전을 다루고 있기에 본문에서는 실습생 대상의 연구는 제외하였다. 오승환[54]의 연구에서는 Kadushin의 교육적 기능과 지지적 기능이 슈퍼비전의 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났고, Middleman의 분류를 사용한 조상미와 전종철[56]도 통합기능과 서비스제공기능이 통계적으로 유의미하게 나타나 오승환의 연구와 유사한 결과를 보여줬다. 반면 성인중기에 해당되는 사이버대학의 실습생들을 연구한 이순민[55]의 경우에는 행정적 기능이 슈퍼비전 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타나 실습생의 특성에 따라 다른 결과를 보였다.

[33-36][40-42]을 확인하는 연구들이 있다. 또한 요양보호사를 대상으로 한 연구들[33][37][38]에서는 조직환경과 직무교육만족이 고객지향성을 높이고 직무스트레스는 고객지향성을 낮춘다고 밝힌바 있다. 이와 같이 고객지향성은 직원의 교육훈련, 감정적 지지, 성공적인 행정적 업무를 수행하는 데에 성과를 이끌어내는 중속변인[31]으로 사용되고 있는 바, 이는 슈퍼비전의 각 기능의 내용들과 일맥상통하는 것이다.

아울러 고객지향성은 클라이언트 중심이라는 사회복지실천의 가치와 무관하지 않으며[40], 사회복지실천과 슈퍼비전이 분리될 수 없다는 전제하에, 슈퍼비전이 사회복지실천의 고객인 클라이언트에게 질 높은 서비스를 제공하는 유용한 도구로써[29] 제 기능을 하려면 슈퍼비전에 대한 직원의 만족은 고객지향성의 선행변인인 동시에 슈퍼비전 실행과정과 기능의 중속변인으로서 역할을 한다고 볼 수 있을 것이다. 이상의 논의에 근거하여 슈퍼비전에 대한 만족과 사회복지실천의 고객지향성은 보다 체계적이고(실행과정) 균형적인(기능) 슈퍼비전을 실행할 때 가능해질 것이며, 이에 이들 변인 간의 관계에 대한 가설 설정은 논리적으로 가능할 것이다.

III. 연구의 모형 및 연구방법

1. 연구모형과 연구가설

본 연구에서는 문헌검토에 기초한 논의를 통해 아래와 같은 연구모형 [그림 1]과 연구가설을 설정하였다.

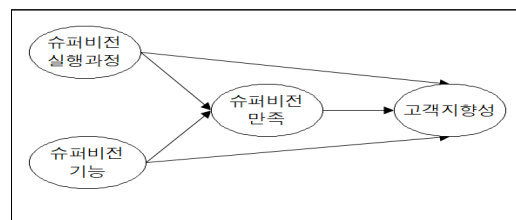


그림 1. 연구모형

[가설1] 슈퍼비전 실행과정 및 기능은 사회복지사의 슈퍼비전 만족에 직접적인 영향을 미칠 것이다.

[가설2] 슈퍼비전 실행과정 및 기능은 사회복지사의

고객지향성에 직접적인 영향을 미칠 것이다.
 [가설3] 사회복지사의 슈퍼비전 만족은 고객지향성에 직접적인 영향을 미칠 것이다.

[가설4] 슈퍼비전 실행과정과 기능은 슈퍼비전 만족을 매개로 하여 고객지향성에 영향을 미칠 것이다.

2. 연구방법

2.1 연구대상 및 자료수집

본 연구대상은 2017년 9월부터 2018년 8월까지 약 1년 동안 슈퍼비전 교육에 참여한 경상도 지역의 사회복지사이다. 회수된 설문지 274부 중 치료사, 요양보호사 등을 제외하고 사회복지사만을 선별하였으며, 불성실한 응답자를 제외한 196명이 최종 분석대상으로 선정하였다. 조사대상의 일반적 사항은 다음과 같다. 응답자 중 남성은 51명(26.0%), 여성이 145명(74.0%)이었고, 연령은 30대가 61명(37.0%), 학력은 전문대 또는 4년제 대졸이 133명(68.2%)으로 가장 많았다. 총 근무 경력은 평균 7년 9개월로 10년 이상이 44명(31.0%)이었다[표 1].

표 1. 조사대상자의 일반적 특성

구분	항목	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	51	26.0
	여성	145	74.0
연령	20대	37	22.4
	30대	61	37.0
	40대	43	26.1
	50대	22	13.3
	60대 이상	2	1.2
총 근무 경력	1년 미만	20	14.1
	1년 이상 3년 미만	20	14.1
	3년 이상 5년 미만	15	10.6
	5년 이상 10년 미만	43	30.3
	10년 이상	44	31.0
	평균 : 7년 9개월		
최종 학력	전문대 또는 4년제	133	68.2
	석사과정 및 졸업	55	28.2
	박사과정 및 졸업	5	2.6
	기타	2	1.0

2.2 변수측정

(1) 독립변인: 슈퍼비전 실행과정, 슈퍼비전 기능
 슈퍼비전 실행과정 및 기능 척도는 정은주와 김선화[28]의 연구에서 사용한 18개의 문항을 그대로 사용하

였다. 먼저 슈퍼비전 실행과정 척도는 안정선[27]과 최연선 외[45]의 연구를 토대로 한 준비, 시작, 실행, 평가의 4단계로 구성되었으며, 1점(전혀 실행하고 있지 않다)에서 5점(매우 잘 실행하고 있다)에 이르는 5점 척도이다. 본 연구에서 슈퍼비전 실행과정에 대한 신뢰도는 Cronbach's α .96이다.

슈퍼비전 기능은 슈퍼비전의 내용에 관한 것으로 총 4개 문항으로 구성되어 있으며 교육적, 행정적, 지지적, 중재적 기능을 각각 1문항으로 내용 설명을 포함하였다. 척도는 1점(매우 낮은 비중이다)에서 5점(매우 높은 비중이다)의 5점 척도로 구성되어있다. 본 연구에서 Cronbach's α 값은 .88로 나타났다.

본 독립변수의 타당도를 점검받기 위하여 1차로 슈퍼비전 전공의 대학교수 3인에게 이메일과 SNS, 면대면 접촉을 통해 3회에 걸쳐 검토 받으며 내용타당도를 확보하였고, 본 연구에서는 확인적 요인분석을 통해 구성 타당도를 확보하였다.

(2) 매개변인: 슈퍼비전 만족

슈퍼비전 만족은 정은주와 김선화[28]의 연구에서 사용한 문항을 그대로 사용하였다. 슈퍼비전 만족은 슈퍼비전 자체에 대한 만족, 슈퍼바이저(또는 슈퍼바이저)에 대한 만족, 기관의 슈퍼비전 체계에 대한 만족 등 총 3개 문항으로 전혀 그렇지 않다(1점)에서 매우 그렇다(5점)의 리커트 척도이다. 본 연구에서 신뢰도(Cronbach's α)는 .95로 나타났다.

(3) 종속변인: 고객지향성

고객지향성은 이기봉[58]의 고객지향성 척도를 사용하여, 이용자 욕구를 이해하려는 노력, 이용자의 행복을 통한 행복감, 까다로운 요구에도 서비스제공 노력, 이용자 의견 경청 노력 등 4개 문항으로 구성하였다. 응답 척도는 전혀 그렇지 않다(1점)에서 매우 그렇다(5점)의 리커트 척도이며 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's α 값 .91이다.

(4) 측정도구의 신뢰도와 타당도

측정도구의 신뢰도와 타당도 검증은 위한 확인적 요인분석 결과는 다음과 같다[표 2].

표 2. 전체 확인적 요인 분석결과

변수	측정 항목	요인 적재치	표준 요인 적재치	표준 오차	t	AVE	개념 구성 신뢰도	Cronbach's a
슈퍼비전 실행 과정	준비	1.00	.87	.06	18.83	.78	.93	.96
	시작	1.06	.93	.05	20.96			
	실행	1.09	.89	.06	19.48			
	평가	1.00	.86					
슈퍼비전 기능	교육적	1.00	.81			.65	.88	.88
	행정적	1.07	.87	.07	15.91			
	지지적	.93	.80	.07	14.30			
	중재적	.95	.75	.07	13.28			
슈퍼비전 만족	슈퍼비전 자체 만족	1.00	.92			.76	.75	.95
	슈퍼바이저 (슈퍼바이저) 만족	.94	.90	.05	22.01			
	기관의 슈퍼비전 체계 만족	.83	.82	.04	18.63			
고객 지향성	이용자 욕구 이해 노력	1.00	.99			.81	.80	.91
	이용자 행복을 통한 행복감	1.02	.94	.03	30.18			
	가다로운 요구에도 서비스제공	.95	.90	.08	25.40			
	이용자 의견 경청	.88	.84	.04	21.63			

참고) 확인적 요인분석 모형 적합도 : $\chi^2=274.271$, $df=84(p<.001)$, IFI=.948, TLI=.935, CFI=.948, RMSEA=.079

측정 모형의 적합도($\chi^2=274.271$, $df=84(p<.001)$, IFI=.948, TLI=.935, CFI=.948, RMSEA=.079)와 각 변인들의 측정도구에 대한 신뢰도(Cronbach's a .8 이상)는 모두 양호하였다. 또한 각 잠재변수와 해당 관측 변수들 간 경로계수들이 모두 유의(t)1.97)하였고, 표준요인적재치도 .7로 보통 수준이상이었으며, 평균분산 추출치(AVE) .6이상, 개념구성신뢰도 .7이상인 것으로 나타나 평균분산추출치 기준 .5이상, 개념구성신뢰도 기준 .7이상[60]을 모두 상회하고 있어 측정도구의 신뢰도와 수렴타당도 모두 양호한 것이 확인되었다[표 2].

2.3 자료분석방법

자료분석은 SPSS(PASW) 21.0과 AMOS 21.0로 통계적 분석을 실시하였다. 표본의 일반적 특징을 파악하기 위해 SPSS 21.0을 사용하여 빈도분석, 기술통계분

석과 정규성을 확인하였으며 측정도구의 신뢰도 및 타당도 검증을 위해 신뢰도 검증 및 확인적 요인분석을 실시하였다. 각 변인들 간의 인과관계 및 매개효과 검증을 위해 AMOS 21.0로 구조방정식 모형 검증을 실시하였고, 매개경로의 유의성을 확인하기 위하여 Sobel 검증[61]을 실시하였다.

IV. 분석결과

1. 각 변인들의 기술통계 및 상관관계분석

각 변인들의 기술통계분석결과를 살펴보면 슈퍼비전 실행과정은 5점 기준으로 1.96점으로 나타났다. 이는 슈퍼비전을 실행하고는 있으나 각 단계별로 체계적으로 이루어지지 않는다는 것을 보여주는 결과라 할 수 있다. 슈퍼비전 기능은 5점 기준으로 2.75점으로 나타났으며 슈퍼비전 만족은 5점 기준 2.36점, 고객지향성은 5점 기준 3.05점으로 나타났다[표 3].

각 측정변인 간의 관계양상을 파악하기 위하여 상관관계를 실시한 결과, 슈퍼비전 실행과정과 슈퍼비전 기능과의 상관관계($r=.455$), 슈퍼비전 실행과정과 슈퍼비전 만족의 관계($r=.502$), 슈퍼비전 만족과 고객지향성의 관계($r=.592$)로 각 변인들 간의 상관관계가 다소 높게 나타났으나, 상관관계가 .7 미만이면 다중공선성의 문제에서는 안전하다고 할 수 있기에[62] 변인들과의 상관관계는 적절한 수준으로 다중공선성이 염려되는 수준은 아니었다[표 4].

표 3. 기술통계

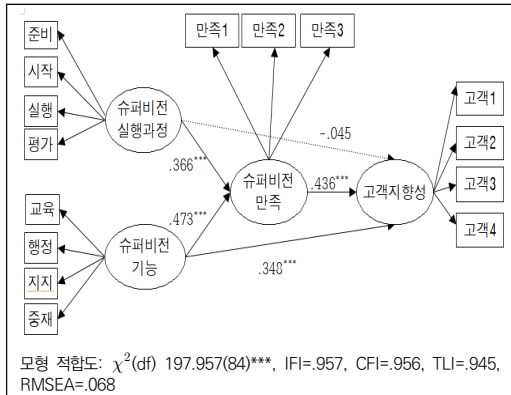
변인		최소	최대	평균	표준 편차	왜도	첨도
슈퍼비전 실행 과정	준비	1	5	2.01	.93	.60	-.76
	시작	1	5	1.87	.95	.77	-.39
	실행	1	5	2.13	1.02	.45	-.84
	평가	1	5	1.80	.92	.92	-.12
	전체	1	5	1.96	.88	.70	-.39
슈퍼비전 기능	교육	1	5	2.95	1.12	-.13	-.73
	행정	1	5	2.79	1.06	-.02	-.49
	지지	1	5	2.70	1.09	.07	-.53
	중재	1	5	2.56	1.10	.05	-.87
	전체	1	5	2.75	.93	-.20	-.28
슈퍼비전 만족	1	5	2.36	.97	.19	-.71	
고객지향성	1	5	3.05	1.05	-.49	-.32	

표 4. 상관관계

변인	과정	기능	만족	고객
슈퍼비전 실행과정	1			
슈퍼비전 기능	.455**	1		
슈퍼비전 만족	.502**	.563**	1	
고객지향성	.308**	.579**	.592**	1

2. 가설검증

각 변인들 간의 관계를 파악하고자 우선적으로 구조 모형의 적절성을 검증하였다. [그림 2]에서 보듯이 구조 모형의 적합도($\chi^2=197.957, df=84, p<.001, IFI=.957, CFI=.956, TLI=.945, RMSEA=.068$)는 우수한 것으로 나타났다.



모형 적합도: $\chi^2(df) 197.957(84)***, IFI=.957, CFI=.956, TLI=.945, RMSEA=.068$
 * $p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001$
 참조) 오차항 생략. 모형 내 선 위의 수치는 표준경로계수, 실선은 유의한 변인, 점선은 유의하지 않은 변인임.

그림 2. 연구모형 검증결과

2.1 슈퍼비전 실행과정과 슈퍼비전 기능, 슈퍼비전 만족, 고객지향성의 직접효과 가설검증

연구가설 1, 2, 3을 검증하기 위하여 구조모형으로 분석한 결과는 다음과 같다[표 5].

첫째, 슈퍼비전 실행과정이 슈퍼비전 만족에 영향을 미치는 표준경로계수는 .366($t=5.422, p<.001$)로 통계적으로 매우 유의미한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 슈퍼비전 기능이 슈퍼비전 만족에 영향을 미치는 표준경로계수는 .473($t=6.707, p<.001$)로 역시 통계적으로 유의미한 긍정적 영향을 미치고 있었다. 슈퍼비전 실행과정보다 슈퍼비전 기능이 슈퍼비전 만족에 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에

가설 1은 채택되었다.

둘째, 슈퍼비전 실행과정이 고객지향성에 미치는 표준경로계수는 -.045($t=-.675, p>.05$)로 나타나, 슈퍼비전 실행과정은 고객지향성에 영향을 미치지 않은 반면 슈퍼비전 기능은 고객지향성에 유의미한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.348, t=4.714, p<.001$). 이에 가설 2는 부분적으로 채택되었다.

셋째, 슈퍼비전 만족이 고객지향성에 직접적인 영향을 미치는지 조사한 결과, 표준경로계수가 .436($t=5.470, p<.001$)으로 통계적으로 매우 유의미한 긍정적인 영향을 나타냈다. 이에 가설 3은 채택되었다.

표 5. 슈퍼비전 실행과정과 기능이 슈퍼비전만족과 고객지향성에 미치는 직접영향 검증결과

가설	추정경로	비경로 계수	표준경로 계수	표준오차	t	가설수용 여부
가설 1	슈퍼비전 실행과정 → 슈퍼비전 만족	.388	.366	.072	5.422***	채택
	슈퍼비전 기능 → 슈퍼비전 만족	.496	.473	.074	6.707***	채택
가설 2	슈퍼비전 실행과정 → 고객지향성	-.052	-.045	.078	-.675	기각
	슈퍼비전 기능 → 고객지향성	.404	.348	.086	4.714***	채택
가설 3	슈퍼비전 만족 → 고객지향성	.484	.436	.088	5.470***	채택

* $p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001$

2.2 슈퍼비전 만족의 매개효과 가설검증

가설 4에 대한 검증을 위해 슈퍼비전 만족의 매개효과 결과를 확인해보았다. 슈퍼비전 실행과정 및 기능과 고객지향성과의 관계에서 슈퍼비전 만족이 매개효과를 가지는지, 통계적으로 유의한지 확인하기 위해서는 Sobel 검증[62]을 실시하였고 이를 정리하면 다음과 같다.

슈퍼비전 실행과정과 슈퍼비전 만족, 고객지향성의 경로에서 슈퍼비전 만족의 매개효과는 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다($z=3.548, p<.001$). 슈퍼비전 기능과 슈퍼비전 만족, 고객지향성과의 경로에서 슈퍼비전 만족의 매개효과 또한 통계적으로 유의미한 결과를 가져왔다($z=3.688, p<.001$). 이에 가설 4는 채택되었다[표 6].

표 6. 슈퍼비전 만족 매개효과 검증결과

가설	추정경로			Z	p	가설 수용 여부
가설 4	슈퍼비전 실행과정	→ 슈퍼비전 만족	→ 고객 지향성	3.548***	.001	채택
	슈퍼비전 기능	→ 슈퍼비전 만족	→ 고객 지향성	3.688***	.001	채택

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

V. 논의 및 결론

본 연구는 슈퍼비전 실행과정과 슈퍼비전 기능이 슈퍼비전 만족과 고객지향성에 영향을 미치는지를 파악하고자 경상도 지역의 사회복지기관에 근무하는 사회복지사를 대상으로 연구를 수행하였다.

연구결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 슈퍼비전 실행과정과 기능은 슈퍼비전 만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 실행과정보다 슈퍼비전 기능이 슈퍼비전 만족에 더 많은 영향을 미치고 있었다. 이는 슈퍼비전의 일부 기능이지만 슈퍼비전 만족에 영향을 준다는 선행연구[25][26]를 지지하는 결과이다. 둘째, 슈퍼비전 실행과정과 기능이 고객지향성에 미치는 영향에서는 실행과정은 고객지향성에 영향을 미치지 않았고, 슈퍼비전 기능은 고객지향성에 영향을 미쳤다. 슈퍼비전 실행과정과 고객지향성의 관계를 본 선행 연구는 찾을 수 없었지만, 슈퍼비전의 기능에 해당되는 내용들 즉 교육훈련과 조직몰입 및 사회복지사의 행복 또는 리더십이 고객지향성에 영향을 미친다는 연구 [33][35][40][41]들과 맥을 같이 한다고 볼 수 있다. 셋째, 사회복지사의 슈퍼비전 만족은 고객지향성에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 슈퍼비전 실행과정과 슈퍼비전 기능은 슈퍼비전 만족을 이끌어 냈고, 슈퍼비전에 만족한 사회복지사들은 고객지향성에 더욱 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 슈퍼비전 만족은 이들 간의 관계를 매개한다고 볼 수 있다. 이러한 결과가 나타난 이유를 다음과 같이 유추할 수 있다. 먼저, 슈퍼비전의 과정은 일련의 단계를 모두 거쳐야 하므로 슈퍼비전 만족을 매개로 하지 않는다면 고객지향성에 이르기 어려운 반면 슈퍼비전 기능은 클라이언트 중심이라는 사회복지가치와 관련된 내용들을 포함

하고 있기 때문에 슈퍼비전 만족이 전제되지 않더라도 고객지향성에 영향을 주는 것이 가능할 것이다. 또한, 슈퍼비전 과정의 단계를 체계적으로 따르지 않더라도 슈퍼비전의 내용과 조직의 슈퍼비전 체계 및 슈퍼비전 관계에서 만족한다면(슈퍼비전 만족), 사회복지사는 클라이언트의 변화에서 행복을 느끼게 되고 클라이언트의 욕구를 이해하고자 그들의 의견을 경청하려고 노력(고객지향성)할 것을 예측할 수 있다.

본 연구의 실천적 함의를 먼저 논의하고자 한다. 첫째, 균형적인 슈퍼비전을 위해서는 슈퍼비전 기능 활용에 대한 슈퍼바이저의 교육이 절실함을 시사한다. 실천 현장에서 슈퍼바이저가 슈퍼비전을 요청할 때, 그 내용이 슈퍼비전의 어떤 기능에 해당되는지 표기하여 신청하도록 하는 경우가 쉽게 목격된다. 그리고 이로 인해서 슈퍼바이저는 매우 불필요한 고민에 빠지게 되는데 자신이 요청하는 내용이 슈퍼비전의 무슨 기능인지를 고민하는 것이다. 이러한 현상은 슈퍼비전 기능 구분의 본질과 활용에 대한 교육이 필요함을 시사한다. 슈퍼비전의 기능은 각각의 독립된 영역으로 구분되는 것처럼 보이지만, 기능별로 내용들이 상당부분 중복 또는 연계되어 있으며, 중요도의 경증을 따질 수 없고 한 가지 기능의 활용만으로 효과를 볼 수도 없다. 따라서 균형적인 슈퍼비전은 슈퍼비전 기능별로 동일한 비중을 두는 의미가 아니고 직원의 경력 및 업무와 조직 특성에 따라 적절하게 조절할 때 효과적인 것이다. 즉, 사회복지사가 만족하는 슈퍼비전을 위해서 슈퍼바이저가 슈퍼비전의 어떤 기능을 활용할 것인가가 관건이다. 따라서 슈퍼비전 기능 분류와 활용은 슈퍼바이저의 몫이 아닌 슈퍼바이저의 역량 범주라는 것에 대한 개념적 인식과 교육이 요구된다.

둘째, 슈퍼비전 실행은 일련의 과정으로써 평가단계까지 반드시 실행되어야 함을 시사한다. 본 연구에서 확인했듯이, 슈퍼비전 만족은 고객지향성의 선행변인인 동시에 슈퍼비전 실행과정과 기능의 종속변인의 역할을 하는 것으로 드러났고, 슈퍼비전의 평가단계는 다른 과정에 비해 상대적으로 실행이 미흡한 것으로 나타났다. 모든 프로그램은 평가과정을 통해 효과성을 검증하고 이를 반영함으로써 더 발전된 프로그램을 개발하고 적용하게 된다. 슈퍼비전도 마찬가지로, 실행된 슈퍼비

전이 얼마나 효과적이었는가를 확인하는 평가과정을 거쳐야 하며 평가에는 슈퍼비전의 만족 정도가 포함된다. 즉, 슈퍼비전 평가단계의 필요성은 슈퍼비전의 만족을 측정한다는 점에서도 매우 중요한 과정임에 틀림없다. 이는 슈퍼비전의 평가과정이 체계적 슈퍼비전을 위한 필수단계이며 결코 생략되지 않아야 함을 의미한다.

무엇보다도 이러한 논의를 실현하기 위해서는 전문단체들의 역할이 요구된다. 슈퍼비전학회 또는 슈퍼비전센터 등의 전문가 단체들과 실천현장이 연합하여 함께 논의하는 자리를 마련하고, 이를 반영한 교육과정을 개발하여 사회복지사 보수교육 시행 단체나 각 기관협회 등을 통해 보급하도록 지원해야 한다. 이를 통해 실천현장에서 보다 체계적이고 균형적인 슈퍼비전 실행이 현실화된다면, 슈퍼비전의 만족과 더불어 고객지향적인 서비스라는 사회복지조직의 책무성을 위한 대안이 될 것이다.

본 연구의 이론적 함의는 다음과 같다. 첫째, 본 연구의 조사대상자들에게 슈퍼비전의 체계적 실행에 대한 개념인식을 넓혔다는 점에서 의의를 가진다. 본 연구에서 슈퍼비전 실행과정에 대한 전체 평균은 다른 연구들에 비해 낮게 나타났는데 그 이유 중 하나를 조사 질문지의 구성에서 찾아보고자 한다. 조사 질문지에 단순 업무보고나 업무결재를 제외하고 슈퍼비전이 얼마나 이루어지는지를 응답하도록 요청하였는데, 이는 슈퍼비전에 대한 개념 정의와 범주에 대한 합의가 이루어지지 않은 사회복지현장의 실태를 파악하려는 의도였다. 또한, 슈퍼비전 실행 여부를 응답자의 주관적인 인식에 의존했던 기존의 질문지와는 달리 실행과정을 4단계로 구분하고 수행과업을 제시한 후 각 단계별로 실행 정도를 응답토록 구성하였다. 이는 질문에 응답하는 자체만으로 슈퍼비전에 대한 개념 이해와 함께 슈퍼비전 실행의 의미를 재조명 해보는 기회를 제공하였다고 볼 수 있다. 즉, 상사로부터 전달되는 업무지시나 업무보고 및 결재는 슈퍼비전으로 간주될 수 없으며, 슈퍼비전 실행은 체계적인 일련의 단계가 있음을 인지하게 되었을 것이다.

마지막으로, 본 연구는 여러 한계에도 불구하고 슈퍼비전과 고객지향성의 관련성을 확인하고 대안으로 슈퍼비전의 실행체계를 고려했다는 점에서 의미를 가진

다. 먼저, 경상도라는 특정지역에서 슈퍼비전 교육 참여자를 대상으로 하였기에 연구결과를 일반화하기 어렵다는 한계를 가진다. 또한, 슈퍼비전의 실행과정과 기능, 슈퍼비전 만족, 고객지향성이 어떠한 경로로 영향을 미치는가를 알기 위한 목적의 연구이었기에, 실행과정과 기능의 전체 영향만을 파악하고 각각의 실행단계와 기능영역별 영향력은 확인하지 못하였다. 향후 후속 연구로 슈퍼비전 실행과정의 어떤 단계와 슈퍼비전의 무슨 기능이 슈퍼비전 만족에 더 영향을 미치거나 덜 미치는지를 밝혀낸다면, 보다 효과적인 슈퍼비전 실행이 가능해질 것이고 고객지향적 서비스라는 사회복지실천 가치를 실현하는데 슈퍼비전이 기여할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 김용구, 채명신, “코칭슈퍼비전에 있어 슈퍼바이저의 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 실증연구,” 한국산학기술학회논문지, 제15권, 제10호, pp.6102-6113, 2014.
- [2] 안정선, 최원희, *사회복지 슈퍼비전의 이론과 실제*, 서울:신정, 2016.
- [3] 이상준, *사회복지관 사회복지사의 전문성 강화에 관한 연구*, 대구대학교, 석사학위논문, 2000.
- [4] 조휘일, “사회복지 슈퍼비전 실천의 방향,” 한국사회복지행정학회 2004 춘계학술대회 및 워크숍 자료집, 제3권, 제22호, 2004.
- [5] M. S. Tsui, “Functions of Social Work Supervision in Hong Kong,” *International social work*, Vol.48, No.4, pp.485-493, 2002.
- [6] 김경희, *사회복지관 사회복지사의 책무성에 영향을 미치는 변인*, 서울여자대학교, 박사학위논문, 2001.
- [7] 김수영, 안정선, “사회복지슈퍼비전의 연구동향 분석 -1998년~2017년의 국내연구를 중심으로,” 슈퍼비전과 실천연구, 제2호, pp.1-26, 2017.
- [8] 김기현, *장기요양기관 사회복지사의 슈퍼비전 기능이 직무만족도에 미치는 영향*, 대구대학교, 석사학위논문, 2017.
- [9] 김덕진, *사회복지사의 직무특성이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구-슈퍼비전의 조절효과를 중심으로*, 대구대학교, 박사학위논문, 2012.

- [10] 김명성, “수퍼비전 기능이 아동양육시설 종사자의 임파워먼트와 조직몰입에 미치는 영향,” 한국아동복지학, 제37호, pp.66-101, 2013.
- [11] 김하연, *수퍼비전 경험이 사회복지사의 소진에 미치는 영향에 관한 연구-광주지역 중심으로*, 초당대학교, 석사학위논문, 2016.
- [12] 김혜진, *수퍼비전이 사회복지사 자기효능감 지각(perception)에 미치는 영향 : 서울시 종합사회복지관을 중심으로*, 연세대학교, 석사학위논문, 2005.
- [13] 박현주, *사회복지조직의 수퍼비전 기능이 사회복지사의 책무성에 미치는 영향-수퍼비전 관계를 중심으로*, 백석대학교, 박사학위논문, 2014.
- [14] 배숙경, *수퍼비전 기능이 노인복지실천가의 소진에 미치는 영향과 직무만족의 매개효과 연구*, 목원대학교 대학원, 박사학위논문, 2012.
- [15] 이미영, *수퍼비전이 다문화가족 지원종사자의 문화역량에 미치는 영향에 관한 연구-문화감수성의 매개효과를 중심으로*, 경성대학교, 박사학위논문, 2012.
- [16] 이준철, *사회복지사가 지각하는 조직공정성이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 수퍼비전의 매개효과 검증*, 한영신학대학교, 박사학위논문, 2014.
- [17] 이형, *사회복지관의 직무성과에 관한 연구: 수퍼비전의 매개효과를 중심으로*, 대구대학교, 박사학위논문, 2013.
- [18] 황미경, *사회복지전담공무원의 수퍼비전과 직무관련 변인의 구조적 관계-수퍼비전의 매개효과를 중심으로*, 중앙대학교 대학원, 박사학위논문, 2007.
- [19] C. E. Collins-Camargo, *A Study of the relationships among effective supervision, organizational culture promoting evidence-based practice, worker self-efficacy, and outcomes in public child welfare*, Dissertation, College of Social Work at the University of Kentucky, 2005.
- [20] J. W. Jeffreys, *The Impact of Supervision on Social Worker Perception of Self-Efficacy*, Ph. D. Dissertation State University of NY at Albany, 2001.
- [21] M. E. Rauktis and G. F. Koeske, “Maintaining social worker morale: when supportive supervision is not enough,” *Administration in Social Work*, Vol.18, No.1, pp.39-60, 1994.
- [22] 권현진, “사회복지관 지역조직화사업 수퍼비전 실태와 발전 방안 연구-B사회복지관 사례를 중심으로,” *수퍼비전과 실천연구*, 제1호, pp.1-24, 2016.
- [23] 이마리아, 이경은, 김도희, “지역사회복지관 직원 수퍼비전에 관한 질적 연구,” *한국산학기술학회 논문지*, 제18권, 제3호, pp.551-561, 2017.
- [24] 성희자, “정신보건사회복지사의 수퍼비전 만족감에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,” *정신보건과 사회복지*, 제16호, pp.66-84, 2003.
- [25] 성희자, “수퍼비전이 사회복지사의 자기효능감에 미치는 영향,” *한국지역사회복지학*, 제22호, pp.73-91, 2007.
- [26] 이지연, *의료사회복지사의 수퍼비전 만족요인 연구*, 한림대학교, 석사학위논문, 2002.
- [27] 안정선, “사회복지 수퍼비전 매뉴얼 개발을 위한 기초연구-사회복지관의 직원 수퍼비전 지침 분석 중심,” *수퍼비전과 실천연구*, 제1호, pp.25-50, 2016.
- [28] 정은주, 김선화, “사회복지기관 직원수퍼비전 실행구조 및 실행단계에 관한 실태연구 -경상남도 장애인복지기관을 중심으로,” *수퍼비전과 실천연구*, 제2호, pp.109-132, 2017.
- [29] 조휘일, *사회복지실천과 수퍼비전*, 서울:학지사, 2002.
- [30] M. Payne, *Personal supervision in social work, Performance Review and Quality in Social Care*, London: Jessica Kingsley Pub, 1994.
- [31] 정은주, 오창택, “개인-조직부합과 개인-직무부합이 고객지향성과 서비스 지향적 조직시민행동에 미치는 영향: 이직의도의 매개효과와 조절효과,” *사회복지행정학*, 제17권, 제2호, pp.127-153, 2015.
- [32] 남기민, 이세한, “조직풍토가 사회복지전담공무원의 조직몰입과 고객지향성에 미치는 영향,” *한국사회복지행정학*, 제13권, 제3호, pp.121-150, 2011.
- [33] 남기민, 권현숙, “요양보호사의 직무환경이 고객지향성에 미치는 영향: 충북지역 노인요양시설을 중심으로,” *노인복지연구*, 제58호, pp.253-280, 2012.
- [34] 남석훈, 김민석, “장애인복지시설에서 내부마케팅이 고객지향성에 미치는 영향: 직무만족, 조직몰입을 매개변인으로,” *한국비영리연구*, 제8권, 제2호, pp.125-153, 2009.
- [35] 문승연·김춘희, “사회복지사의 행복이 고객지향성에 미치는 영향-외상후 스트레스와 감성지능을 중심으로,” *한국자치행정학보*, 제29권, 제4호, pp.347-368,

- 2015.
- [36] 오창택, "사회복지종사자의 감정노동수행전략이 이직의도와 고객지향성에 미치는 영향, 감정고갈의 매개효과를 중심으로," 한국행정학보, 제46권, 제4호, pp.53-78, 2012.
- [37] 이규희, 조경원, "요양보호사의 직무스트레스가 고객지향성에 미치는 영향-본인인지건강수준의 조절효과," 보건의료산업학회지, 제10권, 제3호, pp.173-184, 2016.
- [38] 정명희, 육홍숙, "요양보호사의 직무교육만족도가 고객지향성에 미치는 영향-자긍심의 조절효과를 중심으로," 노인복지연구, 제71권, 제4호, pp.177-201, 2016.
- [39] 정상원, "이상주의와 개인-조직적합성이 사회복지사의 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구-조직의 윤리경영인식의 조절효과," 한국사회복지조사연구, 제52호, pp.35-63, 2017.
- [40] 진윤희, "진성리더십이 사회복지시설종사자의 고객지향성에 미치는 영향," 한국콘텐츠학회논문지, 제15권, 제12호, pp.247-256, 2015.
- [41] 진혜영, 고재운, "장기요양기관 종사자의 조직문화가 고객지향성에 미치는 영향-조직몰입의 매개효과를 중심으로-," 한국케어매니지먼트연구, 제24호, pp.87-109, 2017.
- [42] 최혜경, "윤리경영이 조직신뢰, 조직시민행동, 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구-부산광역시 민간 사회복지기관을 중심으로," 한국사회복지행정학, 제18권, 제1호, pp.267-291, 2016.
- [43] L. Shulman, *Interactional Supervision(2nd ed)*, The NASW Press, 1993.
- [44] J. Caspi and W. J. Reid, *Educational supervision in social work*, NY: Columbia University Press, 2002.
- [45] 최연선, 안정선, 최원희, 윤연주, *사회복지슈퍼비전 핵심 가이드북*, 서울:진경, 2016.
- [46] A. Kadushin, *Supervision in social work*, NY: Columbia University Press, 1992.
- [47] R. R. Middleman and Rhodes, *Competent supervision Making Imaginative Judgements*, Englewood cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1985.
- [48] J. Wonnacott, *Mastering Social Work Supervision*, Jessica Kingsley Publishers, London and Philadelphia, 2012.
- [49] 최원희, 안정선, *휴먼서비스조직을 위한 인적자원개발과 슈퍼비전*, 서울:공동체, 2018.
- [50] N. Ladany, C. E. Hill, M. M. Corbett, and E. A. Nutt, "Nature, extent, and importance of what psychotherapy trainees do not disclose to their supervisors," *Journal of Counseling Psychology*, Vol.43, No.1, pp.10-24, 1996.
- [51] 김정희, *슈퍼바이저의 발달수준, 슈퍼비전 기대수준, 지각된 슈퍼비전 스타일이 슈퍼비전 만족도에 미치는 영향*, 강남대학교, 박사학위논문, 2016.
- [52] 손승희, *개인슈퍼비전에서 상담수련생의 비개발 연구*, 숙명여자대학교, 박사학위논문, 2004.
- [53] 권자영, 문영주, "정신보건수련사회복지사의 자기효능감과 슈퍼바이저 스타일 인식이 슈퍼비전 성과에 미치는 영향-슈퍼비전 관계의 매개효과를 중심으로," *정신보건과 사회사업*, 제43권, 제3호, pp.179-207, 2014.
- [54] 오승환, "사회복지시설만족도 결정요인에 관한 연구," *한국사회복지교육*, 제1권, 제2호, pp.105-121, 2005.
- [55] 이순민, "성인학습자의 실습 슈퍼비전 만족도에 영향을 미치는 상관요인에 관한 연구," *생애학회지*, 제2권, 제2호, pp.1-17, 2012.
- [56] 조상미, 전종설, "사회복지 실습 슈퍼비전 만족도 영향요인," *한국사회복지교육*, 제10호, pp.119-141, 2009.
- [57] D. T. Donovan and M. A. Hocutt, "Customer evaluation of service employee's customer orientation: extension and application," *Journal of Quality Management*, Vol.6, No.2, pp.293-306, 2001.
- [58] 이기봉, *국민건강보험공단 팀장의 섬김 리더십이 정서적 조직몰입, 고객지향성, 이타적 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 직무만족의 매개효과를 중심으로*, 한영신학대학교, 박사학위논문, 2013.
- [59] 조철호, "노인요양시설 종사원의 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입과 고객지향성에 미치는 영향: 지각된 조직지원 인식의 조절효과," *대한경영학회지*, 제24권, 제6호, pp.3113-3135, 2011.
- [60] R. P. Bagozzi and Y. Yi, "On the Evaluation of Structural Equation Models," *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.16, No.2, pp.74-94, 1988.
- [61] D. S. Soper, "Sobel test calculator for the

significance of mediation,” 2019. <http://www.danielsooper.com/statcalc>.

[62] 최현철, *사회과학 통계분석*, 서울:나남, 2016.

저 자 소 개

최 원 희(Won-Hee Choi)

정회원



- 1986년 2월 : 서울여자대학교 사회사업학과
- 1989년 2월 : 서울여자대학교 사회사업학과
- 2009년 8월 : 서울여자대학교 사회복지학박사
- 1992년 ~ 2001년 : 하트-하트종합사회복지관

합사회복지관

- 2002년 ~ 2006년 : 사회복지법인 하트-하트재단
- 2012년 ~ 현재 : 서울여자대학교 사회복지학과 현, 부교수
<관심분야> : 사회복지슈퍼비전, 사회복지현장실습, 장애인 복지, 사회복지실천윤리

정 은 주(Eun Jue Jung)

정회원



- 1990년 2월 : 덕성여자대학교 독어독문학과
- 2003년 2월 : 광운대학교 사회복지학 석사
- 2010년 2월 : 서울여자대학교 사회복지학 박사
- 2019년 ~ 현재 : 용인대학교 사회복지학과 외래교수

복지학과 외래교수

<관심분야> : 사회복지행정, 프로그램 개발과 평가, 사회복지슈퍼비전, 가족복지

김 선 화(Sun Hwa Kim)

정회원



- 1995년 2월 : 서울여자대학교 사회사업학과
- 2002년 2월 : 서울여자대학교 사회복지학 석사
- 2012년 8월 : 서울여자대학교 사회복지학 박사
- 1994년 ~ 2017년 : 공릉종합사회복지관

복지관

- 2018년 ~ 현재 : 마천종합사회복지관 관장
<관심분야> : 사회복지슈퍼비전, 통일사회복지