

사회복지관의 수퍼비전이 직무성과에 미치는 영향

- 사회복지사 전문적 능력의 매개효과를 중심으로 -

함철호* · 윤경필**

[요약]

본 연구는 사회복지관에서 이루어지는 수퍼비전과 사회복지사의 직무성과 간 영향관계를 기반으로 전문적 능력이 직무성과를 얼마나 변화시킬 수 있는지 검증하는데 그 목적이 있다. 조사는 2013년 2월에서 4월까지 약 3달간 실시되었고, 응답자는 182명의 사회복지사이다. 수집된 자료분석을 위해 SPSS 18.0 버전을 사용하였다.

분석결과, 수퍼비전과 직무성과 간 관계에서 사회복지사의 전문적 능력의 매개효과가 나타나는 것으로 확인되었다. 이를 바탕으로, 수퍼비전과 사회복지사의 전문적 능력이 직무성과 향상에 중요한 기여임을 확인할 수 있었으며 사회복지사의 전문적 능력의 매개효과를 통해 직무성과에 영향을 미치는 경로를 파악할 수 있었다. 이를 바탕으로, 사회복지사의 직무성과 향상을 위한 효과적인 수퍼비전 방안과 사회복지사의 전문적 능력 향상을 위한 실천적 제언을 하였다.

주제어 : 직무성과, 전문적 능력, 수퍼비전, 사회복지관, 사회복지사

* 광주대학교 사회복지학과 교수

** 나주시노인복지관

I. 서 론

사회복지조직은 도움을 필요로 하는 지역주민에게 필요한 복지서비스를 제공해 주기위해 지역사회로부터 인가받은 조직으로 그 존재가 정당화되고 있다(Hasenfeld, 1987). 아울러 사회복지사가 복지대상자에게 최선의 서비스를 제공하고 있는지에 대한 책무성(accountability)의 입증요구도 국민으로부터 끊임없이 받고 있다(윤정혜, 2002; 2). 사회복지관에서 책무성은 클라이언트를 대상으로 제공되는 서비스에 대한 책임과 서비스에 대한 결과이고 직무성과는 자신이 맡은 직무를 어떻게, 얼마나 성공적으로 수행하였느냐 하는 것으로 실무자의 행동을 나타내는 역동적이고 다면적인 개념으로 볼 수 있다. 따라서, 사회복지사의 직무성과는 사회복지관의 책무성을 평가할 수 있는 방편이 된다. 사회복지사의 직무성과를 높임으로써 기관운영의 효율성을 높이는데 이바지할 수 있으며, 클라이언트의 삶의 질에 영향을 미칠 수 있다.

하지만, 그동안 사회복지 영역에서의 직무성과에 대한 연구는, 경영학이나 행정학 등 다른 사회과학 분야에서 활발하게 이루어지고 있는 직무성과에 관한 연구결과를 차용해서 적용해 온 나머지 조직목표의 지향점이 지나치게 효율성이나 생산성을 강조하는 쪽으로 경도된 현상을 보였다. 그나마 최근에 와서야 사회복지사의 직무성과에 관한 연구(남기민, 1989; 신원정, 1991; 주정미, 1991; 문영주, 2005; 전정애, 2008; 한정애, 2009) 등이 수행되고 있지만, 직무성과에 영향을 미치는 구체적인 요인들에 대한 연구는 거의 이루어지고 있지 않다.

사회복지사 직무성과 향상에 관해 체계적인 방법으로 연구가 이루어지지 않을 경우, 사회복지사들을 소진상태로 이어지게 해 단순히 개인의 문제에 머무르는 것이 아니라 클라이언트에 대한 서비스와 기관에 까지 큰 영향을 미치게 할 수 있다(이인재, 1993; 김경희, 2001; 박인순, 2002; 김미래, 2004; 신혜정, 2004; 문영주, 2005; 조미형·최재성, 2005; 박영국, 2009; 이선희·전익기·관정현, 2010; 황정하, 2004).

상기의 연구에서 사회복지관에 종사하는 사회복지사의 직무성과를 향상시키기 위한 다양한 방법 중, 현재 사회복지 분야에서 부각되고 있는 개념은 수퍼비전이다.

수퍼비전은 수퍼바이저와 일선 실천가인 수퍼바이저의 관계 속에서, 그 기관의 정책과 절차에 따라 클라이언트에게 질적 및 양적으로 최선의 서비스를 제공할 목적으로 행정적, 교육적, 지지적 기능을 수행하는 것을 의미한다(김용일·양옥경, 2002). 수퍼비

전을 통한 이러한 행정적, 교육적, 지지적 기능은 사회복지사가 사회복지관의 사회적 책무성을 이행할 수 있게 되고(성희자, 2009: 52), 목표달성에 대해 인지할 수 있다고 (Itzhaky H., 2000)하였다. 또한 김미례(2004)는 슈퍼비전의 3대 기능이 사회복지사의 직무성과를 높이는데 기여하고 있다고 설명하였다. 이러한 선행 연구들에 의하면, 슈퍼비전이 사회복지사의 직무성과를 높이는 중요한 요인이라 할 수 있다.

한편, 김경희(2000)와 이인재(1993)는 사회복지사의 직무성과에 영향을 미치는 변인들 중 가장 큰 영향력을 가지는 변인이 사회복지사의 전문성 구성요소 중 전문적 능력이며 사회복지사의 책무성을 증진시키기 위해서는 사회복지사 전문적 능력을 확보하는 일이 중요하다고 하였다. 하지만 기존의 연구(김경희, 2000; 김미례, 2004; 문지은, 2004; 김진, 2005; 문영주, 2005; 최재성, 2006; 황미경, 2007)는 사회복지사의 직무성과에 영향을 미치는 요인으로 슈퍼비전과 사회복지사 전문적 능력을 변수들로 보았지만, 직무성과에 미치는 요인들을 종합적으로 살펴보지 못하고, 요인들의 직접적인 관련성에 초점을 두어 관련 변인들을 규명하는데 그치고 있다고 할 수 있다.

본 연구의 목적은 사회복지관에서 이루어지는 슈퍼비전과 사회복지사의 직무성과 간 영향관계를 기반으로 분석하고, 이 영향관계에서 사회복지사의 전문적 능력이 경로 변수로서의 매개역할을 하여 직무성과 수준을 변화시킬 수 있는지 검증하는 것이다. 이러한 연구목적 달성을 위한 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 사회복지사가 경험하는 슈퍼비전이 직무성과에 영향을 미치는가?

둘째, 사회복지사의 전문적 능력이 슈퍼비전과 직무성과 간 관계를 매개하는가?

II. 이론적 배경

1. 사회복지사의 직무성과

직무성과(job performance)란 실무자들이 조직목표와 과업을 달성하기 위하여 보여준 노력의 결과를 말한다(이인재, 1993: 57). 직무성과는 조직의 역할수행에 있어서 실무자의 행동을 나타내는 역동적이고 다면적인 개념(Millar, 1988: 2; 이인재, 1993 재인용)이며 기관의 목적과 목표에 관한 효과성 혹은 효율성 차원들을 포함하는 개념이다

(Packard, 1989; 59).

직무성과는 직무수행 혹은 업무실적으로 표현되어질 수 있는데¹⁾ 개인, 집단, 조직의 효과성을 판단하는 기준으로 관리자가 영향을 주려고 하는 결과적 목표라고 할 수 있다(Kadusin A, 조휘일 역, 2000). Moot는 직무성과를 조직이 행동, 생산, 적응하기 위해 조직력을 발휘하는 능력이라고 정의하며, 효율적인 조직은 유사한 타 기업보다 더 많이 산출하며 더 나은 품질의 제품을 생산하며, 조직내부의 문제와 외부 환경에 보다 적절히 대응하게 된다고 주장하였다(Kadusin A, 조휘일 역, 2000 재인용). Price(1968)는 직무성과를 목표달성정도라고 정의하고, 이 목표란 조직의 활동방향을 통해 추구하는 목표를 의미하며 조직이 현재 실행하려 하고 있는 것이라고 하였다(Kadusin A, 조휘일 역, 2000 재인용).

이상의 개념들을 종합해 보면 직무성과란 개인과 집단이 담당한 직무의 성취도 혹은 달성도라고 할 수 있으며, 조직의 목표나 과업을 달성하기 위해 보여준 노력의 과정이나 결과라고 할 수 있다(박인순, 2002).

이인재(1993)는 사회복지조직에서 실무자들의 직무성과를 연구해야 할 필요성을 두 가지의 이유로 제시하고 있다. 첫째, 사회복지시설과 같이 정부보조금에 의존하고 있는 모든 공공기관의 경우, 일반국민으로부터 책임성의 입증요구를 끊임없이 받고 있다. 따라서, 사회복지관 구성원의 직무성과에 관한 연구를 통해서 책임성에 대한 요구에 부응할 수 있으며, 둘째, 전문직으로서의 기관 내·외의 인정이 공고하지 못한 사회복지조직 실무자의 직무성과를 제고시킨다는 것은 각 조직이 목표하는 바를 달성하는데 크게 이바지 할 수 있다고 하였다.

직무성과와 관련된 그동안의 연구(황정하, 2004; 신혜정, 2004; 문영주, 2005; 조미형, 최재성, 2005; 김경희, 2000; 박영국, 2009)는 직무성과의 원인에 대한 탐구와 성과개선 방안의 탐색에 초점을 두고 있다. 선행연구들은 다음과 같은 세 가지에 대해 동의하고 있다. 첫째, 직무성과의 향상이 조직특성(조직몰입정도, 조직의 의사소통방법, 조직의 의사결정 수준, 조직풍도)의 관계에서 발생하고 전문가로서의 정체성 확보와 기관 운영의 효율성, 조직의 목표달성을 가져다준다. 둘째, 직무성과의 향상은 개인적 수준에

1) Performance는 성과 또는 수행으로 번역되고 있으며 Job Performance는 직무성과, 직무수행, 또는 업무실적으로 흔히 번역되고 있다. 하나의 연구에서도 직무성과와 직무수행을 혼용해서 쓰고 있기도 한다.

서 성별, 연령, 직위, 근무년수, 급여 등과 같은 개인적 요인을 포함한다. 셋째, 개인의 직무와 관련된 직무만족도의 경우 기존의 연구에서는 합의점을 찾지 못하였고 전문성의 경우 연구가 미비하다는 것이다.

2. 수퍼비전과 직무성과

Robinson은 사회복지에서 수퍼비전은 특정한 지식과 기술을 갖춘 사람이 덜 갖춘 사람을 책임지는 과정 이라고 정의(Kadusin A, 조휘일 역, 2000 재인용)하여 수퍼비전의 교육적 기능을 강조하였다. Towel(1963)은 사회복지관에서의 수퍼비전을 직원개발에 주된 관심을 두는 행위로서 기본적으로 행정적 과정으로 보았다. 그 후에 Kadushin(조휘일 역, 2000)은 표현적·지지적 지도력 기능을 첨가하여, 수퍼비전을 수퍼바이저와 수퍼바이지와의 상호작용 속에서 행정적 기능을 수행하여 기관정책과 절차에 따라 양적, 질적으로 최선의 서비스를 클라이언트에게 전달하도록 하는 과정이라고 설명하여 교육적, 행정적, 지지적 수퍼비전으로 구분하고 있다.

결국 사회복지 수퍼비전이란 ‘사회복지 기관에서 실무경험이 많은 수퍼바이저가 경험이 적고 미숙련된 수퍼바이지에게 행정적(수퍼바이저와 수퍼바이지간의 연결), 교육적(서비스제공), 지지적(통합) 수퍼비전의 기능을 수행하여 지식과 기술을 전수함으로써 수퍼바이지가 업무수행을 보다 효율적으로 수행하고 업무에 대한 만족감을 증진시키도록 돕고, 클라이언트에게 최상의 서비스를 주도록 돕는 상호과정’이라고 정의내릴 수 있다.

수퍼비전의 3대기능과 직무성과에 관한 연구결과를 보면 김경희(2000)와 김미례(2004)의 연구에서 수퍼비전 상태가 사회복지사의 직무성과에 유의한 영향력을 가지는 것으로 밝혀졌다. 김경희(2000)는 사회복지사의 직무성과에 영향을 미치는 요인들을 파악하였는데 직무성과에 영향을 미치는 변수들 중에서 수퍼비전 상태(수퍼비전 내용만족, 수퍼바이저와의 관계, 수퍼비전 체계, 정규성, 빈도 등)가 중요 변수들의 하나라고 보고한다. 즉 수퍼비전이 직무성과에 영향력을 가질 수 있음을 알 수 있다. 한편, 김미례(2004)는 행정, 교육, 지지의 3대 기능이 일반사회복지사의 직무성과를 높이는데 기여하고 있지만, 그 중 행정기능과 교육기능보다는 지지기능이 가장 큰 영향력을 발휘하고 있기 때문에, 일반사회복지사들의 직무성과를 높이기 위해서는 수퍼비전의 행

정기능과 교육기능의 시행정도를 높이는 것과 함께 지지기능의 시행정도를 좀 더 높이는 것이 중요하다고 하였다.

3. 사회복지사의 전문적 능력

점차 사회복지사의 전문적 능력이 다양한 연구영역에서 중요한 영향을 미치고 변수로 확인되면서 사회복지사 전문적 능력은 사회복지사의 전문성이나 정체성, 전문직업성, 사회복지사의 능력 등을 규정하는 요인으로 다루어지고 있다.

사회복지사의 전문적인 능력은 사회복지사의 전문성을 바탕으로 정의를 내릴 수 있다. 전문성을 구성하는 요소들도 전문성의 개념과 마찬가지로 시대와 장소 그리고 주장하는 학자에 따라 다르다. Barrilleaux등(1992)은 전문직의 속성을 ① 전문기술, ② 정보처리, ③ 혁신성, ④ 능률성으로 구분하여 제시하고 있으며, Greenwood(1957)는 ① 체계적 이론, ② 전문적 권위, ③ 지역사회의 재가, ④ 윤리강령, ⑤ 전문적 문화를 전문직의 속성으로 보았다(김용민, 2011: 334 재인용).

연제찬(2002)은 전문성을 갖추기 위해서는 첫째, 인간과 사회에 대한 정확한 이론을 가지고 있어야 하며, 둘째, 실천과 원조를 정확히 행하는 방법, 기술을 가지고 있어야 하며, 셋째, 사회문제의 원인을 사회과학적 관점에서 파악할 수 있어야 하며, 넷째, 사회적 부정이나 불공평을 예리하게 보는 사회적 감수성이 필요하며, 다섯째, 사회적 정의를 실현하려는 마음가짐을 가지고 있어야 한다고 설명하였다. 사회복지사전(Barker, 1987)에서는 전문성이란 전문직 집단의 회원으로서 자격을 갖춘 개인이 클라이언트에게 서비스를 제공하기 위해 실천현장에서 전문적 지식과 기술을 갖고 항상 수행하며, 전문직의 가치와 윤리강령을 따르는 정도를 의미한다고 하였다. 따라서, 사회복지사의 전문적 능력은 사회복지사로 갖추어야 하는 전문적 지식과 기술이며, 사회복지사의 윤리적 책임(가치)과 구분되어 질 수 있다(Fortune, 1994; 168-183).

사회복지사의 전문적 능력에 대한 선행 연구들을 살펴보면 다음과 같다. 김용민(2011)은 사회복지관의 조직풍토(수퍼비전, 개인의 자율성, 업무배정)가 사회복지사 전문적 능력에 영향을 주고 있다고 하였다. 김진(2003)의 연구에서는 수퍼비전 만족감이 전문적 능력 향상에 영향을 미치며 수퍼비전의 행정, 교육, 지지의 3가지 기능 중 교육적 기능이 사회복지사 전문적 능력 향상에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다

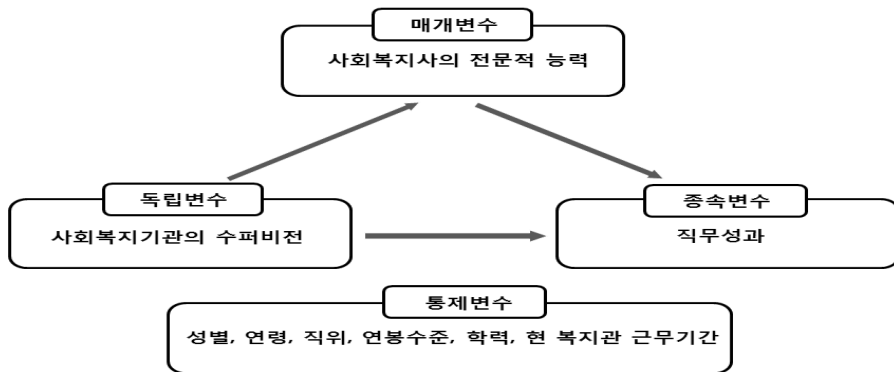
다. 김경희(2001)와 이인재(1993)는 사회복지사의 직무성과에 영향을 미치는 변인들 중 가장 큰 영향력을 가지는 변인이 사회복지사 전문적 능력이라고 하였다.

이러한 선행연구들을 통해 사회복지관의 수퍼비전과 직무성과에 긍정적인 영향을 주는 변인은 사회복지사의 전문적 능력이며 사회복지사의 전문적 능력이 수퍼비전과 직무성과 관계에 있어 경로변수로서 매개역할을 하는 것을 의미한다고 볼 수 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형

지금까지 검토한 선행연구에 근거해서 [그림 1]과 같은 연구모형을 설정할 수 있다. 사회복지관에서 이루어지는 수퍼비전과 사회복지사의 직무성과 간 영향관계를 기반으로 분석하고, 또한 이 영향관계에서 사회복지사 전문적 능력을 경로변수로서 매개역할을 하여 직무성과의 수준을 변화시킬 것이다.



[그림 1] 연구모형

2. 조사대상과 조사방법

상기 모형의 적합성을 검증하기 위하여, 광주·전남 지역에 등록된 사회복지관에서 근무하는 사회복지사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구결과의 대표성을 확보하

기 위해서는 표본의 대표성을 극대화하고 모집단의 추정오차를 극소화하는 방법인 광주·전남 전체 사회복지관에 소속된 사회복지사의 명부를 바탕으로 확률표집방법을 실시하는 것이 바람직하다. 하지만, 실제 모집단 명부 확보와 같은 연구수행의 어려움 때문에 전남·광주 사회복지협의회에 등록된 사회복지관의 관리자의 협조를 얻어 설문에 동의한 사회복지사를 중심으로 편의표집을 실시하였다. 이렇게 조사된 분석결과는 확률표집이 아니기 때문에 연구의 일반화는 어렵지만, 광주·전남 사회복지사의 직무성과에 영향을 미치는 변인에 대한 경향성을 구한다는 측면에서는 의미를 가질 수 있다. 아울러 실제 설문조사는 사회복지관에서 현재 근무하고 있는 사회복지사를 대상으로 직접 방문 또는 우편조사를 통해 이루어졌다. 조사는 2013년 2월에서 4월 약 3달간 실시하였고, 조사대상은 광주·전남 사회복지관 41개(광주-14개, 전남-27개), 250명의 사회복지사를 대상으로 하였다. 이중 196부가 회수되었고, 불성실하고, 이상점이 있는 설문을 제외한 최종 182부를 최종분석에 사용하였다.

3. 측정도구

1) 독립변수 : 슈퍼비전

본 연구에서 독립변수인 사회복지관의 슈퍼비전은 ‘사회복지 기관에서 실무경험이 많은 슈퍼바이저가 경험이 적고 미숙련된 슈퍼바이저에게 행정적(슈퍼바이저와 슈퍼바이저간의 연결), 교육적(서비스제공), 지지적(통합) 슈퍼비전의 기능을 수행하여 지식과 기술을 전수함으로써 슈퍼바이저가 업무수행을 보다 효율적으로 수행하고 업무에 대한 만족감을 증진시키도록 돕고, 클라이언트에게 최상의 서비스를 주도록 돕는 상호과정’을 의미한다. 본 연구에서 사용한 슈퍼비전 척도는 여영순(2004)의 연구에서 사용된 것이다. 여영순의 조사도구는 Kadushin의 슈퍼비전의 3대 기능(행정적, 교육적, 지지적 슈퍼비전)을 토대로, Middleman & Rhoders의 슈퍼비전의 기능과 역할에 대한 설명을 추가하여 설문문항으로 구성되었다. “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점까지 5점 리커트 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 슈퍼비전 경험 수준이 높다고 할 수 있다. 본 연구에서 Cronbach's Alpha는 .96로 나타났다.

2) 매개변수 : 사회복지사 전문적 능력

사회복지사 전문적 능력 변인은 사회복지사가 전문가로서 복지현장에서 갖추어야 될 지식 및 기술을 의미한다. 본 연구에서 사회복지사의 전문적 능력 척도는 Fortune(1994)의 사회사업실천에 필요한 능력 척도를 활용한 김경희(2001)의 설문을 이용하였다. “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점까지 5점 리커트 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 사회복지사의 전문적 능력 수준이 높음을 의미한다. 김경희(2001)의 연구에서는 Cronbach's Alpha .91로 나타났으며, 본 연구에서 Cronbach's Alpha는 .95로 조사되었다.

3) 종속변수 : 직무성과

직무성과 척도는 Kadushin의 연구와 Fortune의 연구를 활용한 김경희(2001)의 척도를 활용하였다. “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점까지 5점 리커트 척도로 측정되었고, 점수가 높을수록 직무성과 수준이 높음을 의미한다. 김경희(2011)의 연구에서는 Cronbach's Alpha .87로 나타났으며, 본 연구에서 Cronbach's Alpha는 .91로 조사되었다.

4. 자료분석

수집된 자료 분석을 위해 사회과학을 위한 통계패키지(SPSS, ver 18.0)를 사용하였으며, 구체적인 분석방법은 다음과 같다. 첫째, 응답자의 인구사회학적 특성 및 연구변수에 대한 빈도분석과 기술적 통계분석을 실시하였다. 둘째, 가설검증을 실시하기 전 중요변수들 간의 상관관계분석을 실시하였으며 다중공선성을 보다 엄격하게 점검하기 위해 공차한계(Tolerance)와 분산 팽창계수(VIF: Variance Inflation Factor)를 이용하여 다중공선성의 문제를 진단하였다. 셋째, 사회복지사 전문적 능력의 매개효과를 검증하기 위해 3단계 위계적 회귀분석 방법을 사용하였다. 넷째, 슈퍼비전과 직무성과 간 관계에서 사회복지사 전문적 능력의 매개효과의 통계적 유의성을 살펴보기 위해 Bootstrapping 방법을 사용하여 검증하였다.

IV. 연구결과

1. 응답자의 일반적 특성

1) 응답자의 인구사회학적 특성

응답자의 인구사회학적 특성을 살펴보면, <표 1>과 같다.

<표 1> 응답자의 인구사회학적 특성

구 분		빈 도	퍼센트(%)	비 고
성 별	남성	63	34.6	
	여성	119	65.4	
연 령	20대	58	31.9	Mean(SD) 34.65(7.93)
	30대	75	41.2	
	40대	42	23.1	
	50대	7	3.8	
학 력	전문대 졸업	40	21.9	
	4년제 대학교 졸업	112	61.5	
	석사과정 재학 및 수료	13	7.1	
	대학원 석사 이상	17	9.3	
결혼상태	기혼	100	54.9	
	미혼	82	45.1	
급여수준	100만원 미만	2	1.1	
	100만원 이상~1500만원 미만	21	11.5	
	1500만원 이상~2000만원 미만	57	31.3	
	2000만원 이상~2500만원 미만	60	33.0	
	2500만원 이상~3000만원 이상	29	15.9	
	3000만원 이상~3500만원 미만	9	4.9	
	3500 이상	4	2.2	

먼저 성별을 살펴보면 전체 응답자 중 여성이 119명(65.4%), 남성이 63명(34.6%)으로, 남성에 비해 여성의 비율이 월등히 높아, 사회복지분야가 전통적으로 여성이 많은 수를 차지하는 분야임을 확인시켜주고 있다. 응답자의 평균연령은 34.65세인데, 연령대 별 분포를 살펴보면 30대가 75명(41.2%)으로 가장 높은 비율을 차지하였고, 20대 58명

(31.9%), 40대 42명(23.1%), 50대 7명(3.8%) 순으로 나타났다.

학력은 4년제 대학교 졸업이 112명(61.5%)으로 가장 높은 비율을 차지하였고, 전문대 졸업 40명(21.9%), 대학원 석사 이상 17명(9.3%), 석사과정 재학 및 수료 13명(7.1%) 순으로 나타나 응답자의 대부분이 고학력인 것으로 나타났다. 결혼상태는 기혼이 100명(54.9%)이고 미혼은 82명(45.1%)으로 나타났다.

급여수준은 2000만원 이상~2500만원 미만이 60명(33.0%)으로 가장 높은 비율을 차지하였다. 1500만원 이상~2000만원 미만이 57명(31.3%), 2500만원 이상~3000만원 이상이 29명(15.9%), 1000만원 이상~1500만원 미만이 21명(11.5%), 3000만원 이상~3500만원 미만이 9명(4.9%), 3500만원 이상이 4명(2.2%), 1000만원 미만 2명(1.1)의 순으로 나타났다. 즉 급여수준이 2,500만원 미만이 76.9% 차지하는데, 이것은 사회복지사의 열악한 근로조건을 보여 준다하겠다.

2) 응답자의 근무관련 특성

응답자의 근무관련 특성을 살펴보면, <표 2>와 같다.

<표 2> 사회복지사의 근무관련 특성

구 분		빈 도	퍼센트(%)	비 고
근무지역	도시	139	76.4	
	농,산,어촌(군단위 지역)	43	23.6	
직위	일반사회복지사	109	59.9	
	선임(주임, 대리) 사회복지사	16	8.8	
	팀장	31	17.0	
	과장	8	4.4	
	부장	8	4.4	
	기타	10	5.5	
사회복지사 자격증	1급	87	47.8	
	2급	95	52.2	

담당업무	행정/관리직	45	24.7	
	직접서비스 제공	64	35.2	
	행정/관리직 및 직접 서비스 제공	64	35.2	
	기타	9	4.9	
현 복지관 근무기간	1년 미만	27	14.8	Mean(SD) 54.94(40.14)
	1년 이상 ~ 3년 미만	54	29.7	
	3년 이상 ~ 5년 미만	32	17.6	
	5년 이상 ~ 10년 미만	58	31.9	
	10년 이상	11	6.0	
사회복지 분야 근무년수	1년 미만	14	7.7	Mean(SD) 70.43(46.42)
	1년 이상 ~ 3년 미만	34	18.7	
	3년 이상 ~ 5년 미만	41	22.5	
	5년 이상 ~ 10년 미만	74	40.7	
	10년 이상	19	10.4	

먼저 근무지역을 살펴보면 도시가 139명(76.4%), 농·산·어촌(군단위 지역)이 43명(23.6%)으로 나타났다. 직위는 일반사회복지사가 109명(59.9%)로 가장 높은 비율을 차지하고 있는데, 팀장 31명(17.0%), 선임(주임, 대리) 사회복지사 16명(8.8%), 기타 10명(5.5%), 과장과 팀장이 각 각 8명(4.4%) 순으로 조사되었다. 사회복지사 자격증은 2급 95명(52.2%), 1급 87명(47.8%)으로 나타났다. 담당업무는 직접서비스 제공, 행정/관리직 및 직접 서비스 제공 업무가 각 각 64명(35.2%), 행정/관리직 45명(24.7%), 기타 9명(4.9%)으로 나타났다.

현 복지관 종사기간은 평균 4년 5개월 정도였고, 구체적으로 5년 이상~10년 미만이 58명(31.9%)으로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 1년 이상~3년 미만 54명(29.7%), 3년 이상~5년 미만 32명(17.6%), 1년 미만 27명(14.8%), 10년 이상 11명(6.0%)으로, 종사기간이 3년 미만인 응답자가 전체의 44.5%를 차지하는 것으로 나타났다. 사회복지분야 총 종사기간 평균은 5년 8개월 정도였고, 5년 이상~10년 미만이 74명(40.7%)로 가

장 높은 비율을 차지하였고, 3년 이상~5년 미만 41명(22.5%), 1년 이상~3년 미만 34명(18.7%), 10년 이상 19명(10.4%), 1년 미만 14명(7.7%) 순으로 나타났다.

2. 주요변수 기술통계치

주요변수의 기술통계치는 <표 3>과 같다.

<표 3> 사회복지사가 지각하는 수퍼비전 경험과 직무성과 수준

구분	최소값	최대값	평균	표준편차
수퍼비전 경험	1.54점	4.75점	3.52점	.49점
행정적 수퍼비전	1.67점	5.00점	3.55점	.50점
교육적 수퍼비전	1.33점	4.89점	3.57점	.53점
지지적 수퍼비전	1.60점	4.60점	3.46점	.52점
직무성과 수준	2.00점	4.80점	3.65점	.44점
전문적 능력 수준	2.38점	4.94점	3.56점	.46점

Likert 5점 척도를 사용하였으며, (① 전혀 그렇지 않다 ~ ⑤ 매우 그렇다)로 측정함

사회복지사가 지각하는 수퍼비전 경험은 평균 3.52점(SD .49)으로 보통(3점)보다는 높게 나타났다. 주요변수의 하위요인을 살펴보면 행정적 수퍼비전의 경우 3.55점(SD.50), 교육적 수퍼비전 3.57점(SD .53), 지지적 수퍼비전 3.46점(SD .52)으로 조사되어 하위요인별 점수 차이는 크게 나타나지 않았다. 사회복지사가 지각하는 직무성과의 수준은 평균 3.65점(SD .44)으로 수퍼비전 경험과 비슷하게 나타났다. 응답자가 사회복지사로서 지각하고 있는 전문적 능력 수준은 평균 3.56점(SD .46)으로 조사되어 수퍼비전 경험과 직무성과 수준과 마찬가지로 보통(3점)보다는 높게 나타났다.

3. 상관관계 행렬

독립변수 간 상관관계 행렬을 살펴본 결과는 <표 4>와 같다.

<표 4> 주요변수들간의 상관관계

구분	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
①성별	1										
②연령	-.028	1									
③직위	-.102	.345**	1								
④급여	-.039	.038	.412**	1							
⑤학력수준	.008	.159*	.096	.314**	1						
⑥복지간 근무기간	.025	.290**	.509**	.421**	-.126	1					
⑦행정적 수퍼비전	-.111	-.005	.057	.024	.178*	-.077	1				
⑧교육적 수퍼비전	-.045	-.013	-.013	-.017	.178*	-.118	.845**	1			
⑨지지적 수퍼비전	-.158*	.024	.021	.060	.126	-.070	.845**	.779**	1		
⑩전문적 능력	-.028	.167*	.199**	.119	.147*	.114	.512**	.469**	.578**	1	
⑪직무성과	.004	.143	.133	.118	.133	.124	.595**	.600**	.597**	.784**	1

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

주) : (dummy) 1)성별 : 남성 = 0, 여성 = 1, 2)직위 : 일반사회복지사=0, 선임(주임, 대리) 사회복지사 이상 = 1, 3)급여 : 급여 2,000만원 미만 =0, 급여 2,000만원 이상=1

수퍼비전 하위요인 중 교육적 수퍼비전과 행정적 수퍼비전이 .845로 가장 크게 나타났으나 다중공선성으로 인해 회귀분석 결과에 왜곡을 가져올 정도로 높지 않음을 알 수 있다. 아울러 다중공선성을 보다 엄격하게 점검하는 방법은 공차한계(Tolerance)와 분산 팽창계수(VIF: Variance Inflation Factor)를 이용하여 다중공선성의 문제를 진단해 보는 것이다. 본 연구에서는 수퍼비전과 직무성과, 수퍼비전과 사회복지사 전문적 능력, 사회복지사 전문적 능력과 직무성과 그리고 하위변수들 간의 공차한계와 분산팽창계수 값을 살펴본 결과 공차한계 값은 .180에서 .346이었고, 분산팽창계수 값은 2.796에서 5.566이었다. 따라서 다중공선성 문제는 없다고 볼 수 있다.

4. 사회복지관의 수퍼비전이 직무성과에 미치는 영향과 사회복지사의 전문적능력 매개효과

1) 수퍼비전이 직무성과에 미치는 영향과 사회복지의 전문적 능력의 매개효과

수퍼비전과 직무성과 간 관계에서 사회복지사의 매개효과를 살펴보기 위해 Baron & Kenny(1986)가 제안한 3단계 검증방식을 이용하였다. 그 결과는 <표 5>에 제시된 바와 같다.

첫째 1단계인 수퍼비전이 직무성과에 미치는 영향력을 분석한 결과, 직무성과를 종속변수로 한 모형의 F값이 18.796($p < .001$)으로 통계적으로 유의한 것을 조사되어, 회귀모형의 적합성이 검증되었다. 수퍼비전이 직무성과를 설명하는 전체모형의 설명력은 44.0%로 조사되었다. 직무성과에 대한 수퍼비전의 영향력은 .643($p < .001$)으로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 즉 수퍼비전 수준이 높을수록 직무성과도 증가하는 것으로 이해할 수 있다.

2단계 수퍼비전이 사회복지사 전문적 능력에 미치는 영향력을 분석한 결과, 사회복지사 전문적 능력을 종속변수로 한 모형의 F값이 13.138($p < .001$)로 통계적으로 유의한 것을 조사되어, 회귀모형의 적합성이 검증되었다. 수퍼비전이 사회복지사 전문적 능력을 설명하는 전체모형의 설명력은 34.9%로 조사되었다. 사회복지사 전문적 능력에 대한 수퍼비전의 영향력은 .543($p < .001$)으로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 즉 수퍼비전 수준이 높을수록 사회복지사 전문적 능력도 증가하는 것으로 이해할 수 있다.

3단계 수퍼비전 및 사회복지사 전문적 능력이 직무성과에 미치는 영향력을 분석한 결과, 직무성과를 종속변수로 한 모형의 F값이 41.851($p < .001$)로 통계적으로 유의한 것을 조사되어, 회귀모형의 적합성이 검증되었다. 수퍼비전 및 사회복지사 전문적 능력이 직무성과를 설명하는 전체모형의 설명력은 67.0%로 조사되었다. 직무성과에 대한 수퍼비전 영향력은 .319($p < .001$), 사회복지사 전문적 능력은 .597($p < .001$)로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

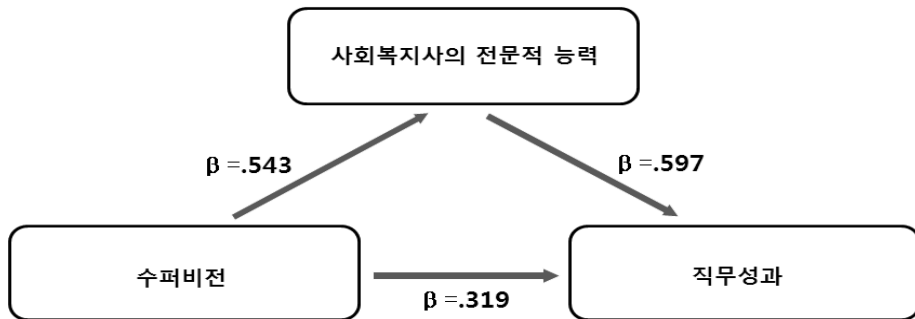
따라서 수퍼비전과 사회복지사 전문적 능력 수준이 높을수록 직무성과도 증가하는 것으로 이해할 수 있다. 요약하면, 수퍼비전과 직무성과 간 관계에서 사회복지사 전문적 능력이 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다.

<표 5> 수퍼비전이 직무성과에 미치는 영향과 사회복지 전문성의 매개효과

단계	모형 I - 직무성과			모형 II - 사회복지사 전문적 능력			모형 III - 직무성과		
	B	S.E	β	B	S.E	β	B	S.E	β
성별	.076	.052	.081	.050	.059	.051	.047	.040	.051
연령	.007	.004	.133*	.009	.004	.155*	.002	.003	.040
직위	-.007	.065	-.007	.091	.074	.094	-.059	.050	-.063
급여	.036	.058	.041	.030	.065	.032	.019	.044	.022
학력	.014	.028	.027	.009	.032	.016	.009	.021	.017
복지관 근무기간	.001	.001	.123	.001	.001	.060	.001	.001	.087
수퍼비전	.580	.052	.643***	.514	.058	.543***	.288	.048	.319***
사회복지사 전문적 능력							.569	.052	.597***
Model Fit	상수=1.120, R2=.465, adj. R2=.440, F=18.796***			상수=1.215, R2=.378, adj. R2=.349, F=13.138***			상수=.428, R2=.687, adj. R2=.670, F=41.851***		

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

주) : (dummy) 1)성별 : 남성 = 0, 여성 = 1, 2)직위 : 일반사회복지사=0, 선임(주임, 대리) 사회복지사 이상 = 1, 3)급여 : 급여 2,000만원 미만=0, 급여 2,000만원 이상=1



[그림 2] 수퍼비전이 직무성과에 미치는 영향과 사회복지 전문성의 매개효과 경로

2) 수퍼비전 하위요인이 직무성과에 미치는 영향과 사회복지 전문성의 매개효과

수퍼비전 하위요인과 직무성과 간 관계에서 사회복지사의 매개효과를 살펴보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였는데, 그 결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 수퍼비전 하위요인이 직무성과에 미치는 영향과 사회복지사 전문적 능력의 매개효과

단계	모형 I - 직무성과			모형 II - 사회복지사 전문적 능력			모형 III - 직무성과		
	B	S.E	β	B	S.E	β	B	S.E	β
성별	.073	.053	.079	.077	.059	.079	.027	.040	.029
연령	.007	.004	.130*	.008	.004	.145*	.002	.003	.039
직위	5.528E-5	.066	.000	.112	.073	.115	-.067	.050	-.072
급여	.035	.058	.039	.009	.064	.009	.030	.044	.034
학력	.013	.028	.025	.013	.032	.023	.005	.021	.010
복지관 근무기간	.001	.001	.124	.001	.001	.055	.001	.001	.090
행정적 수퍼비전	.099	.115	.113	.001	.127	.001	.099	.087	.112
교육적 수퍼비전	.244	.089	.298**	.030	.098	.035	.227	.067	.276**
지지적 수퍼비전	.233	.095	.276*	.482	.105	.544***	-.055	.076	-.065
사회복지사 전문적 능력							.597	.052	.626***
Model Fit	상수=1.138			상수=1.251			상수=.391		
	R2=.467			R2=.409			R2=.699		
	adj. R2=.436			adj. R2=.374			adj. R2=.679		
	F=14.986***			F=11.812***			F=35.853***		

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

주) : (dummy) 1)성별 : 남성 = 0, 여성 = 1, 2)직위 : 일반사회복지사=0, 선임(주임, 대리) 사회복지사 이상 = 1, 3)급여 : 급여 2,000만원 미만=0, 급여 2,000만원 이상=1

첫째 1단계인 수퍼비전 하위요인이 직무성과에 미치는 영향력을 분석한 결과, 직무성과를 종속변수로 한 모형의 F값이 14.986(p<.001)으로 통계적으로 유의한 것을 조사되어, 회귀모형의 적합성이 검증되었다. 수퍼비전 하위요인이 직무성과를 설명하는 전

체모형의 설명력은 43.6%로 조사되었다. 직무성과에 대한 행정적 수퍼비전 영향력은 .113으로 통계적으로 유의하지 않았지만, 교육적 수퍼비전($\beta=.293$, $p<.01$)과 지지적 수퍼비전($\beta=.276$, $p<.05$)은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 교육적 수퍼비전과 지지적 수퍼비전이 수준이 높을수록 직무성과도 증가하는 것으로 이해할 수 있다.

2단계 수퍼비전 하위요인이 사회복지사 전문적 능력에 미치는 영향력을 분석한 결과, 사회복지사 전문적 능력을 종속변수로 한 모형의 F값이 11.812($p<.001$)로 통계적으로 유의한 것을 조사되어, 회귀모형의 적합성이 검증되었다. 수퍼비전 하위요인이 사회복지사 전문적 능력을 설명하는 전체모형의 설명력은 37.4%로 조사되었다. 사회복지사 전문적 능력에 대한 행정적 수퍼비전($\beta=.001$)과 교육적 수퍼비전($\beta=.035$)은 통계적으로 유의하지 않았지만, 지지적 수퍼비전($\beta=.544$, $p<.001$)은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 지지적 수퍼비전 경험수준이 높을수록 사회복지사 전문적 능력이 증가하는 것으로 이해할 수 있다.

3단계 수퍼비전 하위요인 및 사회복지사 전문적 능력이 직무성과에 미치는 영향력을 분석한 결과, 직무성과를 종속변수로 한 모형의 F값이 35.853($p<.001$)으로 통계적으로 유의한 것을 조사되어, 회귀모형의 적합성이 검증되었다. 수퍼비전 하위요인 및 사회복지사 전문적 능력이 직무성과를 설명하는 전체모형의 설명력은 69.9%로 조사되었다. 직무성과에 대한 행정적 수퍼비전($\beta=.112$)과 지지적 수퍼비전($\beta=-.065$)은 통계적으로 유의하지 않았지만 교육적 수퍼비전($\beta=.276$, $p<.01$)과 사회복지사 전문적 능력($\beta=.626$, $p<.001$)은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 수퍼비전 하위요인인 지지적 수퍼비전과 직무성과 간 관계에서 사회복지사 전문적 능력이 완전매개효과가 있는 것으로 이해할 수 있다.

5. 매개효과의 유의성 검증

수퍼비전과 직무성과 간 관계에서 사회복지사 전문적 능력의 매개효과의 통계적 유의성을 살펴보기 위해 Bootstrapping 방법을 사용하여 검증하였는데 결과는 <표 7>과 같다. Bootstrapping 검증은 95% 수준에서 Boot LLCI와 Boot ULCI 값의 사이가 0이 존재하지 않으면 매개효과가 통계적으로 유의하다고 할 수 있다.(Andrew F. Hayes, 2009). 요컨대, 사회복지사의 전문적 능력 매개효과가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

<표 7> 매개효과 검증결과(수퍼비전, 수퍼비전 하위요인 → 사회복지사 전문적 능력 → 직무성과)

경로	Boot LLCI	Boot ULCI
① 수퍼비전 → 사회복지사 전문적 능력 → 직무성과	.2359	.4282
② 행정적 수퍼비전 → 사회복지사 전문적 능력 → 직무성과	.2123	.3915
③ 교육적 수퍼비전 → 사회복지사 전문적 능력 → 직무성과	.1638	.3432
④ 지지적 수퍼비전 → 사회복지사 전문적 능력 → 직무성과	.2390	.4309

V. 결론 및 제언

본 연구의 목적은 사회복지관의 수퍼비전과 사회복지사의 직무성과의 관계구조에서 사회복지사 전문적 능력이 경로변수로서 매개효과가 있는지 검증하는데 있다. 연구결과, 사회복지관의 수퍼비전과 사회복지사의 직무성과 간 관계에서 사회복지사 전문적 능력이 영향력이 높은 매개변수로 파악되었으며 이를 통해 사회복지사의 직무성과를 결정짓는 변인이 전문적 능력이라는 기존 연구를(이인재, 1993; 김경희, 2001)를 지지하고 있다.

아울러 수퍼비전 하위요인 중 지지적 수퍼비전만이 완전매개효과를 보이고 행정적 수퍼비전과, 교육적 수퍼비전은 직무성과에 사회복지사 전문적 능력의 매개효과가 나타나지 않는 것으로 나타났으며, 수퍼비전 하위요인과 사회복지사 전문적 능력에서 지지적 수퍼비전만이 영향력이 있는 것으로 나타났다. 이는 기존의 연구(김진, 2003; 김용민, 2011)에서 수퍼비전 하위요인이 사회복지사 전문적 능력에 영향이 있다는 결과와는 상반되는 결과인데, 개인이 인식하는 전문적 능력에 차이가 있고, 기관 내에서 수퍼비전에 따른 전문적 능력 향상이 잘 이루어 지지 않고 있기 때문이라고 해석할 수 있다. 또한 사회복지관 사회복지사의 전문성 향상이 행정적, 교육적 수퍼비전 보다 는 주로 지지적 수퍼비전을 통해 이루어지고 있다고 자료에 근거한 해석이 가능하다.

본 연구에서 얻어진 연구결과에 근거하여 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 즉, 사회복지관에서 이루어지는 수퍼비전의 실질적인 목표를 사회복지사 전문적 능력향상에 초점을 두어야 할 필요가 있다. 이를 위해서 첫째, 사회복지관에서 수퍼비전에 대한

인식개선과 체계적인 수퍼비전이 이루어져야 한다. 대부분의 사회복지관은 과도한 업무량으로 사회복지사의 특성을 고려하지 못하고 수퍼비전이 이루어지는 경우가 많다. 개인의 특성을 고려하지 못한 수퍼비전은 실질적으로 사업을 진행하는 사회복지사에 게 소극적으로 직무를 수행하게 만들고, 전문가로서 성장·발전할 수 있는 기회를 제공해 주지 못할 수 있다. 이에 수퍼바이저는 수퍼바이저의 특성을 고려하여 수퍼비전을 해야 하고, 수퍼바이저에게 수퍼비전이 전문적 능력을 향상시켜 줄 수 있다는 확신을 주어야 한다. 그리고, 사회복지관에서 수퍼바이저는 사회복지사 전문적 능력의 구성요소인 발달능력, 조직능력, 전달능력, 대인능력, 개입능력 향상에 도움이 되는 수퍼비전을 해야 하며, 수퍼바이저는 이를 받아들일 수 있는 역량과 준비됨이 필요하다.

둘째, 수퍼비전이 기관 정책의 방침으로 공식화되어야 할 것이다. 재정이 열악하고 지역사회 내에서 사회복지사의 위상이 낮은 우리나라의 경우 수퍼비전이 적절한 시기에 이루어지지 않으면 사회복지사의 전문성 향상이 지체되어 만족할 만한 성과를 얻지 못해 소진으로 이어질 수 있다. 이에 수퍼비전을 기관의 필수적인 업무로 제시하고, 상급자들의 직무명세서에 명시해야 하며, 기관평가의 중요한 지표가 되어야 한다.

셋째, 전문적 능력 향상을 위한 이론을 축적해야 한다. 현재로서는 사회복지사의 전문적 능력을 향상하기 위한 사회복지관의 이론과 지식, 기술의 뒷받침은 매우 빈약한 편이라 할 수 있다. 근래에 이루어진 사회복지관 기능 개편에 따라 핵심 업무가 된, 주민조직화, 사례관리 등에 대한 이론과 지식들을 배양하고 축적해야 하며, 이에 근거한 수퍼비전이 이루어져야 한다. 이와 더불어 한국사회복지관협회에서는 기관 수퍼바이저의 전문적 능력이 지속적으로 향상될 수 있도록, 교육시간을 늘리고 교육의 질을 높이는 노력이 필요하다.

기존 연구에서는 수퍼비전, 직무성과, 사회복지사의 전문적 능력 간의 관계를 단편적으로 살펴보았는데, 본 연구에서는 세 변인과의 관계성을 구체화시켰다는 데 의의가 있다. 마지막으로 본 연구가 갖는 한계와 후속연구를 위한 제언을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 일정 시점에서 주요변인들 간 인과관계를 살펴보았다. 그러나 보다 정확한 인과관계를 살펴보기 위해서는 종단연구가 필요하며, 설문대상을 광주·전남 사회복지관에서 근무하는 사회복지사로 한정된 관계로, 연구결과를 우리나라 전체로 일반화하기 어렵다. 따라서 전국 사회복지관을 대상으로 하는 전국단위 조사를 통해

그 결과를 비교해 볼 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 사회복지관에서 이루어지는 수퍼비전과 사회복지사의 직무성과 간의 관계에서 사회복지사의 전문적 능력의 매개효과를 살펴보았다. 하지만 수퍼비전과 직무성과 간 보다 풍부한 관계의 맥락을 이해하기 위해서는 사회복지사의 직무성과에 영향을 미치는 보다 다양한 변수들이 투입된 연구가 필요하다.

셋째, 본 연구는 사회복지관에서 이루어지는 미시적 수준의 수퍼비전을 평가하였다. 하지만 수퍼비전이 개인, 클라이언트, 기관, 지역사회를 긍정적으로 변화시킬 수 있는 미시적, 중범위적, 거시적 과정이라는 점을 고려할 때 향후 거시적 수준의 수퍼비전 연구가 필요하다.

참고문헌

- 김 진. 2003. “수퍼비전이 사회복지사의 전문성 향상에 미치는 영향: 사회복지관을 중심으로.” 석사학위 논문, 전북대학교.
- 김경희. 2001. “사회복지관 사회복지사의 직무성과 결정변인에 관한연구.” 『사회복지실천』, 창간호, pp.73-115.
- _____. 2000. “사회복지관 사회복지사의 책무성에 영향을 미치는 변인”. 박사학위 논문, 서울여자대학교.
- 김미례. 2004. “사회복지관 수퍼비전 기능수행과 사회복지사 직무성과 및 만족도에 관한 연구.” 석사학위 논문, 신라대학교.
- 김용민. 2011. “사회복지관 조직풍토 인식이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향.” 『사회복지연구』 42, no. 4, pp.329-363.
- 김용일. 1988. “교육적 수퍼비전의 모형의 기본 구조에 관한 연구.” 『한국사회복지학』, 12, pp.7-32.
- 김용일·양옥경. 2000. 『사회복지 수퍼비전론』, 서울: 양서원.
- 김혜진. 2005. “수퍼비전이 사회복지사 자기효능감(self-efficacy) 지각(Perception)에 미치는 영향: 서울시 종합사회복지관을 중심으로.” 석사학위 논문, 연세대학교.
- 남기민. 1989. “사회복지조직에서의 리더쉽에 관한 연구.” 박사학위 논문, 서울대학교.
- 문영주. 2005. “사회복지사의 직무성과에 관한 연구.” 석사학위 논문, 이화여자대학교.
- 문지은. 2004. “사회복지관의 수퍼비전이 사회복지사의 전문직업성에 미치는 영향에 관한 연구: 서울특별시 소재 종합사회복지관을 중심으로.” 석사학위 논문, 연세대학교.
- 박영국. 2009. “사회복지사의 직무만족, 직무성과, 조직몰입이 조직시민행동에 미치는 영향.” 『한국행정논집』, 21 no. 2, pp.539-565.
- 박인순. 2002. “사회복지관의 조직문화가 사회복지사의 직무성과에 미치는 영향.” 석사학위 논문, 충남대학교.
- 성희자. 2009. “수퍼비전이 사회복지사의 전문직업성과 조직몰입에 미치는 영향.” 『한국지역사회복지학』 28, no. 3, pp. 49-68.
- 신원정. 1991. “사회복지조직의 풍토가 사회사업가의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구” 석사학위 논문, 서울대학교.
- 신혜정. 2004. “종합사회복지관 사회복지사의 조직 몰입과 직무성과에 영향을 주는 개인

- 및 조직특성에 관한 연구” 석사학위 논문, 서울여자대학교.
- 여영순. 2004. “정신보건영역에서 슈퍼비전과 사회복지사의 소진에 관한 연구” 석사학위 논문, 경성대학교.
- 연재찬. 2002. “사회복지전담공무원 전문성 향상과 재교육 강화방안”. 『교육훈련정보』 44, 224-235.
- 윤정혜. 2002. “사회복지전담공무원의 직무성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구.” 박사학위 논문, 서울여자대학교.
- 이선희·전익기·관정현. 2010. “노인복지전문가의 개인적 특성과 직무만족이 전문직업적 정체성에 미치는 영향”. 『한국노년학』 30, no. 2, pp. 585-597.
- 이인재. 1993. “사회복지실무자의 직무성과 결정요인.” 박사학위 논문, 서울대학교.
- 전석균. 2009. “정신보건사회복지사의 슈퍼비전이 직무환경과 소진에 미치는 영향에 대한 연구.” 『정신보건과사회사업』 32, pp.106-134.
- 전정애, 2008. “지방사회복지행정조직의 변화에 따른 저항요인 및 직무특성이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구: 충청북도 사회복지전담공무원을 중심으로.” 박사학위 논문, 청주대학교.
- 조미형·최재성. 2005. “정보기술 활용이 사회복지사의 직무성과에 미치는 조절변수로서의 영향 연구: 서울시 사회복지관을 중심으로.” 『한국사회복지조사연구』 12, pp. 104-131.
- 조희일. 1991. “한국 사회복지분야의 자원봉사행동과 관련된 개인 및 조직 특성에 관한 연구.” 박사학위 논문, 숭실대학교.
- 주정미. 1991. “일선 공적부조 담당자의 직무수행에 관한 연구.” 석사학위 논문, 서울대학교.
- 현정애. 2009. “사회복지조직의 슈퍼비전이 사회복지사의 직무성과 및 조직 시민행동에 미치는 영향.” 석사학위 논문, 조선대학교.
- 황미경. 2007. “지역주민 생활지원서비스 인력의 직무관련 변인들의 구조적 관계: 지지적 슈퍼비전의 매개적 역할을 중심으로.” 『한국지역사회복지학』 22, pp.1-30.
- 황정하. 2004. “참여적 의사결정이 사회복지사의 직무성과에 미치는 영향: 리더십유형의 조절효과를 중심으로.” 석사학위 논문, 연세대학교.
- Kadusin A 지음. 2000. 조희일 옮김. 『사회복지실천과 슈퍼비전』, 서울: 학지사.
- Skidmore Rex A. 1993. 문인숙, 김미혜 옮김. 『사회복지관 행정론』, 서울: 동인.

- Andrew F. Hayes. 2009. "Beyond Baron and Kenny: Statistical Mediation Analysis in the New Millennium." *Communication Monographs*, 76 no. 4, pp.408-420.
- Barker, R. L. 1987. "The Social Work Dictionary" Silver Spring, Maryland: NASW, pp. 160-161
- Charles A. Rapp, John Poertner. 1992. "Social administration: a client-centered approach" *Administration in Social Work*, 33 no. 3, pp.343-344.
- Fortune, Field Edu, In Reamer ed. 1994. "The Foundation of Social Work Knowledge.", Columbia University, press.
- Hasenfeld, Y.(저). 1983. 성규탁(역). 사회복지행정조직론. 박영사.
- Itzhaky, H. 2000. "The Secret in Supervision: An integral part of the social worker's professional development." *Families in Society*, 81 no. 5.
- Packard, Thomas. 1989. "Participation in Decision Making, Performance, and Job Satisfaction in a Social Work Bureaucracy." *Administration in Social Work*, New York.
- Towel. 1963. "The Place of Help in Supervision." *Social Service Review*, 37, pp. 3-15.

Abstract

**A Study on the Influence of Social Welfare Center's
Supervision on Work Performance**

- Focusing on Mediating Effect of Social Worker's
Professional Capability -

HAM- Cheol Ho* · YUN-Kyung Pil**

The purpose of this study is to examine the mediating effect of Social Worker's Professional Capability in the relationship between Supervision and Work Performance among Social Welfare Center's. We conducted survey with 182 social workers working in South Cheolla province and Gwangju in Korea

The result shows the significant mediating effect of Social Worker's Professional Capability in the relation of Supervision with Work Performance among Social Welfare Center's. Based on this result, we discussed implications regarding to Social Welfare Center's Supervision and practical suggestion for improving Social Worker's Professional Capabilit among Social Welfare Center's.

Key words: Work performance, professional capability, supervision, social welfare centers, social workers

[논문투고일: 2013. 9. 30, 논문심사일: 2013. 11. 13, 심사완료일: 2013. 11. 26]

* Department of Social Welfare Gwangju University

** Na-Ju Senior Welfare Center