

노숙인 생활시설 종사자의 감정노동이 소진과 이차외상스트레스에 미치는 영향: 슈퍼비전의 조절 효과

최 철
(성덕원)

장 수 미*
(청주대학교)

정 지 형
(前 세종시복지재단)

노숙인 생활시설 종사자와 같은 휴먼 서비스직은 감정노동의 강도가 높으며, 감정노동은 종사자의 소진과 이차외상스트레스에 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 본 연구의 목적은 노숙인 생활시설 종사자의 감정노동이 소진, 이차외상스트레스에 미치는 영향과 보호 요인으로서 슈퍼비전의 조절 효과를 검증하는 것이다. 연구 대상자는 전국 32개 노숙인 생활시설 종사자로서, 218명의 자기 보고식 설문조사 결과를 자료 분석에 사용하였다. 위계적 회귀분석을 통한 주요 연구 결과는 다음과 같다. 노숙인 생활시설 종사자의 감정노동은 소진과 이차외상스트레스에 유의미한 영향을 미쳤으며, 슈퍼비전의 조절 효과가 검증되었다. 즉, 슈퍼비전은 노숙인 생활시설 종사자의 감정노동이 소진과 이차외상스트레스에 미치는 영향을 완충하는 것을 알 수 있다. 주요 결과를 토대로 노숙인 생활시설에서 슈퍼비전 체계의 필요성 및 안정적인 운영을 위한 논의를 하였다.

주요 용어: 노숙인 생활시설 종사자, 감정노동, 소진, 이차외상스트레스, 슈퍼비전

이 논문은 제1저자(최철)의 2018년도 석사학위논문을 수정·보완한 것임.

* 교신저자: 장수미, 청주대학교 (jsumi@cju.ac.kr)

■ 투고일: 2020. 7. 20. ■ 수정일: 2020. 9. 24. ■ 게재확정일: 2020. 9. 28.

I. 서론

‘노숙인 등의 복지 및 자립 지원에 관한 법률(이하 노숙인 복지법, 2011년)’의 제정으로 노숙인 복지의 법적 토대가 이루어진 이후, 2016년 발생한 대구시립희망원 인권침해¹⁾ 사건은 노숙인에 대한 사회적 관심을 집중시킨 계기가 되었다. 이후 정부는 전국 노숙인 등²⁾에 대한 실태를 조사하였고, 복지서비스의 지원을 통한 노숙인의 예방 및 사회 복귀를 목적으로 하는 ‘노숙인 등 복지 및 자립 지원 종합계획(2016-2020)’을 발표하였다.

전국의 노숙인 등의 규모는 2016년 16,502명, 2017년 16,533명, 2018년 16,465명 수준으로 집계되는데, 2018년 기준 자활시설에 입소한 노숙인은 1,684명, 재활·요양시설에 입소한 노숙인은 7,175명으로 알려졌다(이태진 등, 2019, p.80, p.87). 노숙인 등을 케어하는 전국 노숙인 시설 종사자는 2018년 기준 1,762명이며, 생활시설 종사자는 1,484명으로 추산되어(보건복지부, 2020a, p.257, p.368), 대부분의 노숙인 시설 종사자가 생활시설에서 근무하고 있음을 알 수 있다. 그동안 노숙인 시설 종사자에 대한 사회적 관심은 부족했는데, 최근 이들의 열악한 근무환경과 이로 인한 여러 문제점이 제기되고 있다. 즉, 노숙인 생활시설의 경우, 법정 의무 인력의 미 배치 및 부족으로 사회복지 인력 이외의 직원이 사회 복귀 프로그램이나 생활지도 등의 업무를 수행하기도 한다(임정기, 홍세영, 김수정, 김태영, 모은영, 2015, p.29). 또한, 사회복지 생활시설의 종사자 1인당 담당하는 인원은 노숙인 생활시설이 약 6명으로 가장 많은 것으로 알려져 있는데, 이는 노인 생활시설의 약 1.53명에 비해 6배 정도 높은 수치이다(보건복지부, 2020a, p.258). 노숙인 시설 종사자들은 종사자 처우의 열악함으로 인력 부족, 낮은 급여, 삶과 일의 모호한 경계 등을 지적하며 업무환경의 개선을 요구하고 있다(하지선, 우아영, 김정현, 2019, pp.44-45).

이상과 같은 열악한 근무환경뿐만 아니라, 노숙인이 거주하는 곳에서 원조를 제공하

-
- 1) 1958년 설립된 대구시립희망원은 2016년 생활인 학대·감금·폭력, 보조금 횡령, 129명의 생활인 사망 등 인권 유린 및 비리 등 시설 노숙인 인권침해사건으로 언론에 보도됨.
 - 2) “노숙인 등”이란 다음의 어느 하나에 해당하는 사람 중 18세 이상인 사람을 말함(보건복지부, 2020b).
 - 상당한 기간 동안 일정한 주거 없이 생활하는 사람
 - 노숙인 시설을 이용하거나 상당한 기간 동안 노숙인 시설에서 생활하는 사람
 - 상당한 기간 동안 주거로서의 적절성이 현저히 낮은 곳에서 생활하는 사람

는 생활시설 종사자는 입소 노숙인에 대해 지속적인 관심과 공감, 돌봄을 제공하는 위치에 있다. 특히, 많은 노숙인이 트라우마, 중독문제, 정신질환을 갖는 것으로 보고되는데(이태진 등, 2016; 박순일, 이태진, 2019, pp.61-62), 서울시 노숙인에 대한 조사에서는 재활시설 남성 입소자의 55.6%가 약물 및 알코올중독자이며, 여성 입소자의 65.9%가 정신질환 진단을 받았다는 결과(서울특별시, 서울시복지재단, 서울노숙인시설협회, 2017, p.15)는 노숙인 돌봄을 담당하는 생활시설 종사자들의 어려움을 예측하도록 한다.

휴먼 서비스를 제공하는 기관의 종사자들은 감정노동의 강도가 높은 것으로 보고되고 있다(Brotheridge & Grandey, 2002, p.26). 이는 타인에 대한 공감, 돌봄을 요구하는 휴먼 서비스 직종의 직업적 특성에 기인한 것이다(MacRae, 1998). 감정노동(emotional labor)이란 사회와 전문직의 규범에 순응하기 위해 감정을 통제하는 것으로 휴먼 서비스 기관에서 종사자와 클라이언트 간의 상호작용에서 나타난다(Özmete, 2011, pp.1-2). 즉, 감정노동은 자신의 감정을 조직의 가치관이나 목표, 가이드라인, 프로토콜 등에 따라 조절하고, 감정표현을 억제, 수정하는 현상으로서(Hochschild, 1983; Kruml & Geddes, 2000, pp.10-11), 서비스 관련 직종이 증가하면서 감정노동의 폐해와 부작용이 사회적 이슈로 대두되고 있다(신해진, 김계하, 2015, p.191).

감정노동은 정신건강과 밀접한 관련이 있으며, 감정노동 수준이 높을수록 스트레스 등과 같은 부정적 정서가 유발되고(김종해 등, 2013, p.307, p.501), 클라이언트에게 제공하는 서비스의 질적 저하도 가져온다(서보준, 2019, p.71). 대표적인 휴먼 서비스직인 사회복지사는 감정노동자로서(윤명숙, 김남희, 2016, p.210), 그동안 노인복지시설 종사자(배성훈, 조추용, 박진홍, 이현주, 2019), 장애인 직업재활시설 종사자(김태형, 손인봉, 2019), 사회복지전담공무원(이용재, 김장환, 박종희, 2019) 등 다양한 사회복지 분야 종사자의 감정노동과 그로 인한 부정적 영향에 관한 연구가 진행된 바 있지만, 노숙인 생활시설 종사자의 감정노동에 주목한 연구는 거의 없다.

한편, 노숙인 시설 종사자들은 노숙인의 외상에 반복적으로 노출됨에 따라 종사자들의 40~60%가 외상 관련 스트레스를 겪는 것으로 나타났다(Schutt & Fennell, 1992; Wirth, Mette, Prill, Harth, & Nienhaus, 2019, p.e258). 이차외상스트레스란 트라우마를 경험한 클라이언트를 돕는 휴먼 서비스 종사자에게 나타나는 행동 및 정서 반응으로서(Figley, 1995), 클라이언트가 경험한 각종 폭력, 질병 등의 사건에 사회복지사가 개입하는 과정에서 간접외상에 노출될 가능성이 크다(윤명숙, 2013, p.175). 노숙인의 특성

및 열악한 근무환경 등으로 인해 노숙인 시설 종사자가 겪는 이차외상스트레스와 소진의 수준은 다른 휴먼 서비스 종사자와 비교할 때 높은 것으로 알려져 있다. Schiff와 Lane(2016)이 캐나다 캘거리의 13개 노숙인 시설 종사자 245명을 대상으로 조사한 결과, 이들 중 25%, 즉 4명 중 1명이 소진과 이차외상스트레스를 경험하고 있었다. 국내 연구에서도 사회복지 종사자 342명의 소진 실태를 조사한 연구를 보면, 여성 및 기타 시설(새터민 등) 종사자의 소진 수준이 가장 높았으며(5점 만점 중 2.94점), 다음으로 노숙인 시설 종사자가 높았다(2.6점, 장창수, 정지웅, 2015, p.42).

선행연구에서는 휴먼 서비스 종사자의 감정노동과 소진, 이차외상스트레스와의 관련성에 대해 지속해서 보고하고 있다. 청소년상담센터, 건강가정지원센터, 정신건강복지센터 등의 종사자를 대상으로 한 연구(송현진, 조윤직, 2016)에서, 사회복지사의 감정노동이 소진에 유의미한 영향을 미친다는 결과가 제시되었고, Brotheridge와 Grandey(2002)는 사회복지사, 간호사, 사무직 등 238명을 대상으로 조사한 결과, 감정노동이 소진의 하위요인인 정서적 탈진, 비인간화와 개인적 성취감에 유의미한 정적, 부적 영향을 미친다고 하였다. 요양보호사의 감정노동은 소진, 이차외상스트레스와 정적 관계에 있는 것으로 밝혀졌으며(이영선, 송명섭, 박정환, 2017), 정신간호사를 대상으로 한 신해진과 김계하(2015)의 연구에서도 감정노동이 이차외상스트레스에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

그렇다면, 휴먼 서비스 종사자의 소진과 이차외상스트레스를 완화하는 요인은 무엇인가? 소진과 이차외상스트레스를 완화하는 요인으로 선행연구에서는 슈퍼비전의 역할에 주목하고 있다. 슈퍼비전은 종사자의 사기 진작은 물론, 전문성 및 직무성장을 증진하도록 돕는 가장 효과적인 도구로(김은혜, 2017, p.134), 실천학문으로서 사회복지 이론을 실천에 적용할 때 슈퍼비전의 역할은 매우 중요하다. 한상미와 양성욱(2018)은 사회복지사의 감정노동이 소진에 미치는 영향을 슈퍼비전이 완화한다고 하였고, 최현민(2018)의 연구에서는 감정노동이 소진의 하위요인인 성취감 결여에 미치는 영향을 슈퍼비전이 조절하는 것으로 나타났다. 노숙인 시설 종사자 282명을 대상으로 한 연구(Handran, 2015)에서는, 슈퍼비전 관련 변수 중 조직 차원의 지지 수준이 높을수록 이차외상스트레스가 감소하였다. 감정노동이 소진과 이차외상스트레스에 미치는 영향을 조절하는 요인이 무엇인지 알 수 있다면, 휴먼 서비스 종사자의 삶의 질을 증진할 수 있는 구체적인 전략 수립에 도움이 될 것이다.

이상의 연구를 종합해보면, 노숙인 생활시설 종사자의 감정노동은 소진과 이차외상스트레스에 영향을 미치며, 슈퍼비전이 보호 요인이 될 수 있음을 예측할 수 있다. 이에 본 연구에서는 트라우마와 다양한 욕구를 가진 노숙인이 거주하는 곳에서 서비스를 제공하는 노숙인 생활시설 종사자³⁾를 대상으로 이들의 감정노동, 소진, 이차외상스트레스 간의 관계와 슈퍼비전의 역할에 대해 탐색함으로써 노숙인 생활시설 종사자의 삶의 질 제고를 위한 방안을 탐색하고자 한다. 연구 질문은 다음과 같다. 첫째, 노숙인 생활시설 종사자의 감정노동은 소진과 이차외상스트레스에 영향을 미치는가? 둘째, 노숙인 생활시설 종사자의 감정노동과 소진, 이차외상스트레스의 관계에서 슈퍼비전은 조절 효과가 있는가?

II. 문헌 고찰

1. 노숙인 생활시설 및 종사자에 대한 이해

부랑인 시설의 운영에 집중되어 있던 노숙인 복지정책은 외환위기 이후, 거리 노숙인의 증가로 인해 2011년 노숙인복지법의 제정 등 노숙인 복지제도가 마련되고 있다(보건복지부, 2017a, p.7). 노숙인과 부랑인은 노숙인 등으로 통일되었으며, 부랑인 시설도 노숙인 시설로 일원화되었다. 노숙인 시설은 노숙인 등을 입소시켜 숙식과 관련 서비스를 제공하는 시설로써, 생활시설(재활, 요양, 자활시설)과 이용시설로 구분한다.

본 연구에서 관심을 두는 생활시설을 살펴보면, 먼저 재활시설은 노숙인 등을 보호, 관리하며 이들의 탈시설화 및 정상화를 목적으로 집중적인 돌봄 서비스를 제공하는 곳으로, 정신질환을 가진 노숙인의 비율은 22.6%로서, 요양시설 15.4%, 자활시설의 7.3%에 비하여 재활시설 노숙인의 정신질환 비율이 가장 높다(이태진 등, 2016, p.18). 이에 정부는 재활시설에 정신건강전문요원을 배치하도록 규정하고 있다. 하지만, 실제로 재

3) 노숙인 생활시설에는 재활, 요양, 자활시설이 포함되며, 본 연구에서는 재활시설과 요양시설 종사자만을 대상으로 하였음. 그 이유는 보건복지부(2017c) 조사에서 노숙인 생활시설을 국고보조시설(재활, 요양)과 지방자치단체시설(자활)로 구분한 점에 주목하여 조직 특성 및 운영이 유사한 기관 종사자를 표집했기 때문이다.

활시설에서 정신건강전문요원의 채용이 어렵고, 재직기간이 길지 않아 프로그램의 지속적 운영이 어려운 상황이다(남기철, 신원우, 민소영, 김선미, 김준희, 이지혜, 2013, p.66). 이외에도, 노숙인 생활시설은 다양한 서비스의 제공, 기관과 지역사회와의 연계 부족 등과 같은 한계점을 지적받고 있다(임정기 등, 2015, p.29). 2019년 보건복지부의 지역사회 통합 돌봄 선도사업에 노숙인이 포함되어 탈노숙·탈시설화에 대한 기대감이 형성되기도 했지만, 신청한 지방자치단체가 없어 노인이면서 장애인, 정신질환자이기도 한 노숙인에 대한 정책 실행에 난항을 겪고 있다(강민수, 2019).

요양시설의 경우, 질환으로 인하여 요양 서비스가 필요한 노인 노숙인이 가장 많은 곳으로(이태진 등, 2016, p.16), 촉탁 의사, 간호사 등 의료 인력과 함께 입소자의 청결과 위생을 위해 위생원을 배치하도록 하고 있다. 마지막으로 자활시설은 노숙인 등의 자립 지원을 목적으로 직업상담·훈련 등의 복지서비스를 제공하는 곳이다. 하지만, 지역별로 편중되어 있거나, 취업률이 낮은 편으로 차별화된 욕구를 중심으로 서비스가 제공되지 못한다는 비판을 받고 있다(박지영, 한창근, 2014, p.88; 임정기 등, 2015, p.263).

노숙인 생활시설 종사자의 현황을 살펴보면, 시설 유형별로 운영목적에 따라 정신건강전문요원, 촉탁 의사, 간호사, 영양사, 위생원 등을 배치하여 시설 운영을 도모하게 된다. 하지만, 종사자 간 담당 업무가 유사하거나 그 경계가 모호하며, 이는 기관 규모가 작을수록 심한 것으로 나타났는데, 일부 기관에서는 주요 행정업무를 조리사가 담당하기도 하였다(임정기 등, 2015, p.251). 또한, 이 연구에서는 재활 및 요양시설을 이용하는 노숙인 다수가 음주 문제나 정신장애를 갖고 있어 이들을 위한 정신건강서비스가 제공되어야 하지만 정신건강전문요원의 부족으로 전문서비스를 제공하기 어려운 상황에 놓여있다는 점이 지적되었다. 한편, 보건복지부(2017b)가 제출한 국정감사 자료에 따르면, 2017년 6월 기준 노숙인 재활·요양시설에 입소한 노숙인은 7,118명이며, 이중 장애가 있는 노숙인은 4,157명으로 나타났지만, 생활지도원은 총 294명에 불과하여 생활지도원 1명당 24.2명의 노숙인을 돌보고 있는 실정이다. 노숙인 생활시설은 노숙인이 입소하여 생활하는 핵심 거주 시설로서, 노숙인의 탈시설화와 사회 복귀를 위한 집중적, 전문적 서비스가 요구되는 곳이다. 그럼에도 불구하고 이상과 같은 인력 부족, 다양한 서비스의 부재, 지역사회와의 미약한 교류 등의 취약점은 결국 서비스의 질적 수준의 저하로 이어질 것이며(임정기 등, 2015, p.7), 종사자의 삶의 질에 부정적인 영향을 가져올 것으로 예상된다.

2. 감정노동과 소진, 이차외상스트레스 간의 관계

감정노동은 Hochschild(1983)가 그의 저서 「The Managed Heart」에서 처음 명명한 이후, 서비스 직종의 발달과 함께 주목받기 시작한 개념으로 감정노동에 대한 정의는 다양하게 논의되고 있다. Grandey(2000)는 감정노동을 ‘종사자가 조직의 목표 달성을 위해서 감정과 표현을 규제하거나 조절하는 과정’이라 하였고, Ashforth와 Humphrey(1993)는 ‘조직이 요구하는 표현규칙에 따라 적절한 감정을 표현하는 행위로 개념화하였다(심용출, 나동석, 2015, p.231에서 재인용). 이에 기초하여 본 연구에서는 감정노동을 노숙인 생활시설 종사자가 노숙인과의 상호작용 과정에서 자신의 실제 감정 대신 조직이 요구하는 감정표현 규범을 따르는 행위로 정의하였다.

감정노동자로서 휴먼 서비스 종사자는 상대방이 심리적 안정감을 느끼게 하고 케어 받는 느낌이 들 수 있도록 자신의 감정을 의도적으로 유발하고 억제한다(Hochschild, 1983, 문성호, 박승곤, 노지혜, 2019, p.107에서 재인용). 휴먼 서비스 종사자인 사회복지사는 대표적인 감정노동자로(윤명숙, 김남희, 2016, p.210), 사회교환론적 관점에서 사회복지사는 “상대방이 안정적이며 우호적인 장소에서 보살핌을 받는다는 느낌을 갖도록 관심과 염려의 마음을 담은 시선을 건네야 하고, 이를 위해 자신의 표정과 외모 상태를 유지하며 감정을 조절하고 관리”한다(Hochschild, 1983; 심용출, 나동석, 2015, p.231에서 재인용). 즉, 사회복지사는 쉽 없이 내담자를 대하며 서비스 제공을 위해 내면의 감정을 상황과 목적에 맞게 컨트롤해야 하는 직군으로서(문성호 등, 2019, p.107), 트라우마, 중독, 정신장애 등으로 인해 스트레스와 고통을 호소하며(Beebe, 2016, p.12), 주거, 질병, 자립 등 다양한 욕구가 있는 노숙인에게 원조를 제공하는 생활시설 종사자가 경험하는 감정노동의 수준은 높을 것으로 예측된다.

노숙인 생활시설 종사자는 노숙인의 시설 입·퇴소, 수급권 자격과 관련된 행정업무는 물론이고, 삶에 대한 동기부여를 통한 자립 지원과 재활 프로그램 실시 등 생활지도원, 상담자, 치료자 등 다양한 역할을 담당하므로(김태현, 최보라, 최수찬, 2009, p.338; 전남희, 2011, p.3) 업무수행의 부담을 느낀다. 일례로, 사회복지사의 감정노동 경험 발생 빈도를 살펴본 연구(서보람, 김희정, 김효일, 2018, p.43)에서, 생활시설 종사자의 감정노동 빈도가 이용시설 종사자보다 높은 수준으로 나타나 클라이언트가 실제 생활하는 곳에서 원조를 제공하는 생활시설 종사자의 고충이 더 많음을 알 수 있다.

감정노동은 휴먼 서비스 종사자의 소진과 이차외상스트레스에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(신해진, 김계하, 2015; 이영선, 송명섭, 박정환, 2017; Brotheridge & Grandey, 2002; Jeung, Kim, & Chang, 2018). 소진(burnout)은 장기간 타인과의 밀접한 관계를 유지하면서 지속적이며 반복적인 정서적 압박을 받아 발생하는 일종의 고갈 상태로, 개인의 신체적, 심리적, 정신적 측면에 부정적 영향을 미치는 과정이다(윤혜미, 1993, p.120). 이차외상스트레스(secondary traumatic stress)는 극도의 충격적 사건을 경험한 이에게 서비스를 제공하는 과정에서 클라이언트가 경험한 외상사건의 고통을 종사자가 재 경험하는 것을 말한다(현진희, 김희국, 2019, p.533). 이상 선행연구의 개념을 바탕으로 본 연구에서 소진이란 노숙인에게 서비스를 제공하는 과정에서 지속적인 압박에 노출됨으로 인해 발생하는 에너지 고갈상태로 정의하였다. 또한, 이차외상스트레스는 노숙인이 경험한 외상사건에 간접적으로 노출됨으로써 경험하는 스트레스로 바라보았다.

감정노동과 소진, 이차외상스트레스 간의 관계를 살펴본 선행연구를 보면, 감정노동과 소진과의 관계에 대한 문헌고찰 연구(Jeung, Kim, & Chang, 2018)에서 감정노동은 직장 내 스트레스원으로 소진의 예측 요인이 확인되었다. 이러한 관계는 다양한 분야의 휴먼 서비스 종사자를 대상으로 한 연구를 통해 일관되게 나타나는데, 요양보호사(n=305)의 감정노동은 소진에 직접적인 영향을 미쳤고(이상국, 2017), 노인여가복지시설 사회복지사에 대한 김애별(2014)의 연구에서도 감정노동이 소진에 정적 영향을 주었다. 정신간호사를 대상으로 한 신해진과 김계하(2015)의 연구는 감정노동이 이차외상스트레스의 주요 예측요인임을 보고하였다. Brotheridge와 Grandey(2002)의 휴먼 서비스 직종을 비롯하여 판매직, 사무직 등 238명을 대상으로 한 연구에서는 감정노동이 정서적 탈진과 관련이 있는 것으로 나타났고, 장기요양병원 간호사 136명의 감정노동 수준은 이차외상스트레스에 유의미한 영향요인이었다(Kim & Kim, 2017).

이상의 국내외 선행연구를 종합해볼 때, 휴먼 서비스 종사자의 감정노동 수준이 소진과 이차외상스트레스에 미치는 유의미한 영향을 확인할 수 있다. 하지만, 이상의 연구들은 주로 노인시설 사회복지사를 대상으로 하였고, 그 외에 정신간호사, 판매직 등 서비스 직종을 대상으로 한 것으로서, 노숙인 생활시설 종사자의 감정노동과 그로 인한 영향을 살펴본 연구는 찾아보기는 어렵다.

3. 감정노동과 소진, 이차외상스트레스의 관계에서 슈퍼비전의 조절 효과

슈퍼비전이란 최상의 서비스를 클라이언트에게 제공하기 위하여 슈퍼바이저가 슈퍼바이저와의 긍정적인 관계를 바탕으로 행정, 교육, 지지 등의 측면에서 지도 감독하는 것이다(한상미, 양성욱, 2018, p.161). 양옥경, 이기연, 최소연, 현진희(2010)는 슈퍼비전을 “사회복지의 질적 함양을 목적으로 사전 경험과 지식이 풍부한 상급자인 슈퍼바이저와 일선 실무자인 슈퍼바이저 간의 위계적이면서도 민주적이고, 참여적이며, 협력적이고, 개방적이며, 긍정적인 슈퍼비전 관계 속에서 기관의 정책과 절차에 따라 업무수행을 지시, 조정, 향상, 평가하는 체계를 갖춘 전문적 학습 서비스”라는 포괄적 정의를 내렸다. 노숙인 생활시설의 인력 구조 등을 고려해볼 때, 노숙인 시설에서는 슈퍼바이저의 공식 직함 없이 슈퍼비전이 이루어질 수 있다고 예측되므로, 본 연구에서 노숙인 생활시설 종사자가 인식하는 슈퍼비전이란 본인보다 상위 직위를 가지고 있는 상급자로부터 업무지도를 받는 것으로 정의하고자 한다. 이때 슈퍼비전의 기능은 Kadushin(1985)의 분류에 기초하여 업무를 지원하는 행정적 기능, 역량 강화를 위한 교육적 기능, 업무와 관련된 스트레스와 긴장 등에 대한 지지적 기능을 포함한다.

사회복지 현장에서 지식과 기술을 겸비한 슈퍼바이저의 슈퍼비전이 필요한 이유는 사회복지사가 제공하는 서비스는 변칙성이 많다는 특징 때문에 비윤리적 실천, 오류 등을 사전에 방지하고 질 높은 서비스를 제공하기 위함이다(조영림, 최수찬, 이지선, 2019, p.51). 노숙인 생활시설은 단순히 의식주 해결을 위한 곳이 아니라 다양한 특성과 욕구를 지니고 광범위한 사회적 도움이 필요한 노숙인(남기철 등, 2013, p.109)에게 통합적인 서비스를 제공해야 하는 전달체계라는 점을 고려해볼 때, 슈퍼비전은 노숙인 생활시설 종사자의 역량 강화에 중요한 의미가 있다.

선행연구에서는 감정노동이 소진, 이차외상스트레스에 미치는 영향에서 슈퍼비전의 역할에 주목하고 있다. 안정선과 최원희(2010)는 슈퍼비전이 소진에 영향을 미치는 스트레스를 감소시키고, 종사자의 업무에 대한 사명감과 사기를 증진하는 역할을 한다고 밝힘으로써, 슈퍼비전의 중요성을 강조하였다. 사회복지사의 감정노동, 소진, 슈퍼비전의 관계를 탐색한 연구(최현민, 2018)에서는 감정노동이 소진의 하위요인인 성취감 결여에 미치는 영향에서 슈퍼비전의 조절 효과가 나타나 소진 예방요인으로 슈퍼비전의

역할이 검증된 바 있다. 송현진과 조윤직(2016)은 사회복지사의 감정노동이 직무 만족에 부적 영향을 미치는데, 교육과 슈퍼비전 등 조직 차원의 지지가 그 영향력을 완화하는 것을 보고하였다. 요양보호사를 대상으로 한 연구(주창한, 2017)에서는 감정노동이 소진에 영향을 미친다는 결과와 함께 소진 예방을 위해 조직의 슈퍼비전 지원체계가 마련되어야 함을 제안하였다.

슈퍼비전은 노숙인 시설 종사자의 소진 예방에도 유의미한 역할을 하는 것으로 나타났다. 서울 지역 노숙인 시설 종사자 204명을 대상으로 한 조주연과 이화정(2014)의 연구에서 슈퍼비전은 소진을 예방한다는 결과가 나타났다. 즉, 지지적 슈퍼비전이 제공될수록 정서적 고갈과 비인간화 현상이 악화 되었고, 교육적 슈퍼비전이 제공될수록 성취감 상실의 수준은 낮아졌다. 국외 연구에서도 슈퍼비전의 역할에 대한 일관된 결과가 보고되고 있다. 사회복지사의 이차외상스트레스 예측 요인에 관한 연구(Quinn, Ji, & Nackerud, 2019)에서는 슈퍼비전이 이차외상스트레스 수준의 감소를 가져왔다. 아동복지기관 종사자의 감정노동과 이차외상스트레스에 대한 연구(Caringi, Lawson, & Devlin, 2012, p.15)는 슈퍼비전이 이차외상스트레스의 예방 및 개입에서 가장 먼저 고려해야 할 사항임이 강조되었다. 이상의 국내외 연구 결과를 통해 노숙인 생활시설 종사자의 소진과 이차외상스트레스 예방을 위한 슈퍼비전의 중요성을 예측할 수 있다.

III. 연구 방법

1. 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구 대상자는 전국 57개소의 노숙인 생활시설(재활 37개소, 요양 20개소⁴⁾) 종사자이다. 먼저 연구진은 각 기관 담당자에게 우선으로 연구목적, 자발적 참여와 비밀보장,

4) 재활시설: 신체장애, 정신장애, 그 밖의 질환 등으로 인하여 자립이 어렵고 치료와 보호가 필요한 노숙인 등을 입소시켜 치료 및 각종 재활프로그램을 제공하고 사회적응훈련을 실시함으로써 노숙인 등의 신체적·정신적 재활을 통한 자립기반 조성을 지원하는 곳, 요양시설: 건강상의 문제 등으로 인하여 단기간 내 가정 및 사회 복귀가 어려운 노숙인 등을 입소시켜 상담·치료 또는 요양 서비스를 제공하는 곳(보건복지부, 2020b).

언제든지 연구 참여를 중단할 수 있는 점 등을 충분히 설명하였으며, 최종적으로 총 32개 기관 종사자 237명의 연구 참여 동의를 얻었다. 이후 공문과 설문지, 반송 봉투를 우편 발송하였으며, 회수된 224부 가운데 무응답 등 결측값으로 분류한 6부를 제외하고 최종적으로 218부를 분석 자료로 사용하였다. 설문지 배포 및 수집 기간은 2018년 1월 한 달 동안 이루어졌으며, 연구진 소속기관 기관생명윤리위원회의 승인을 받았다(승인 번호: 1041107-201710-HR-006-01).

2. 측정 도구

가. 감정노동

연구 대상자의 감정노동 수준을 측정하기 위하여 Morris와 Feldman(1996)의 연구를 기초로 김민주(1998)가 문항 추출 및 요인분석 등을 통해 제작한 척도를 활용하였다. 감정노동의 하위변인은 감정표현의 빈도, 감정적 부조화, 감정표현의 주의 정도로 구성 되어 있다. 즉, 서비스를 제공하는 종사자와 클라이언트 간에 상호작용하는 횟수를 의미 하는 ‘감정표현의 빈도’ 3문항(예: 나는 직장생활을 잘하기 위해 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 많다), 종사자가 실제로 느끼는 감정과 조직에서 요구하는 감정표현 규범이 충돌할 때 경험하는 ‘감정적 부조화’ 3문항(예: 나는 생활인들을 위하여 나의 실제 감정을 왜곡한다), 바람직한 감정표현에 요구되는 정도를 의미하는 ‘감정표현의 주의 정도’ 3문항(예: 직장생활을 하면서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 대단히 어렵다고 느낀다)이다(장혜영, 송은옥, 서유진, 2020, p.3). 각 문항은 5점 리커트 척도로 1점 ‘전혀 그렇지 않다’에서 5점 ‘거의 항상 그렇다’로 응답하게 된다. 점수가 높을수록 감정노동의 수준이 높음을 의미하며 본 연구의 Cronbach's α 값은 .786이었다.

나. 소진과 이차외상스트레스

소진과 이차외상스트레스 수준을 측정하기 위하여 전문직 삶의 질 척도(Professional Quality of Life Scale: ProQOL, Stamm, 2010)를 사용하였다. ProQOL 문항 중 공감 피로의 하위요인인 소진과 이차외상스트레스로 측정하였다. 소진은 총 10문항(예: 나는

돕는 이로서의 일 때문에 피곤하다, 나는 내가 맡은 사례업무의 양이 끝이 없는 것처럼 보여 어찌할 바를 모르겠다)으로 구성되었다. 이차외상스트레스 역시 총 10문항(예: 나는 돕는 이로서의 삶과 내 개인적인 삶을 분리하기 어렵다, 나는 내가 도운 사람들이 받은 외상적인 압박에 영향을 받았을지도 모른다고 생각한다)으로 질문한다. 모두 5점 리커트 척도로 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 자주 그렇다'로 응답하며, 점수가 높을수록 소진과 이차외상스트레스의 수준이 높다. 본 연구의 신뢰도는 소진 .711, 이차외상스트레스 .875로 나타났다.

다. 슈퍼비전

노숙인 생활시설 종사자가 인식하는 슈퍼비전 수준을 측정하기 위해 Erera와 Lazar(1995)가 개발한 'The Supervisory Function Inventory(SFI)'를 김혜진(2005)이 재구성한 척도를 사용하였다⁵⁾. 이 척도의 하위영역은 슈퍼비전 연구 및 실천 현장에서 가장 보편적으로 사용되는 Kadushin(1985)의 슈퍼비전 분류에 따라 행정적, 교육적, 지지적 측면으로 구성되어 있다. 즉, 행정적 슈퍼비전 12문항(예: 지역사회 또는 기관에서 이행되는 계획들에 대해 직원들과 논의한다), 교육적 슈퍼비전 12문항(예: 직원들과 함께 개입계획을 논의한다), 지지적 슈퍼비전 4문항(예: 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 동기를 부여한다)의 총 28문항으로 구성된다. 5점 척도로 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'로 응답한다. 총점이 높을수록 슈퍼비전 인식 수준이 높은 것을 의미하며, Cronbach's α 값은 .930이었다.

라. 통제변수

분석모형에 포함된 통제변수는 문헌 고찰을 통해 소진과 이차외상스트레스 영향변수를 파악하고(김신 등, 2010; 김현주, 최희정, 2012; 박부연, 2012; 전연진, 성미혜,

5) 슈퍼비전 척도에는 Middleman와 Rhoders(1985)가 분류한 슈퍼비전의 연결(행정, 옹호, 변화), 서비스 전달(교육, 사회화, 평가), 통합(인간화, 긴장 관리, 촉매) 기능을 중심으로 측정하는 도구도 있음(김용일, 양옥경, 2002, 재인용). 본 연구는 노숙인 생활시설 종사자를 대상으로 슈퍼비전 인식 수준을 측정하는 것이므로 노숙인 시설에서 상대적으로 활발하지 않은 세분화된 업무영역(예: 옹호)보다 행정, 교육, 지지적 측면의 슈퍼비전 내용에 대해 측정하고자 하여 SFI를 사용함.

2014), 평균 차이 분석을 통해 유의미한 차이를 보인 인구 사회학적 변수를 선정하였다. 연령은 1=20대, 2=30대, 3=40대, 4=50대 이상으로 코딩하였으며, 혼인상태와 자격증은 두 그룹으로 더미 변수화하였다. 혼인상태 1(기혼=0, 미혼=1), 혼인상태 2(기혼=0, 기타: 미혼, 사별, 별거, 이혼 등=1)로 하였고, 자격증 유형도 자격증 1(사회복지사=0, 정신건강사회복지사=1), 자격증 2(사회복지사=0, 기타: 생활지도원, 간호사, 정신건강 사회복지사 등=1)로 나누어 살펴보았다. 종교는 0=있다, 1=없다, 학력은 1=고등학교 졸업, 2=대학교 재학 이상, 3=석사 재학 이상, 시설유형은 0=재활, 1=요양, 현 기관 경력과 사회복지 분야 총 경력은 각각 1=5년 미만, 2=5년 이상~10년 미만, 3=10년 이상~15년 미만, 4=15년 이상으로 코딩하였다.

3. 자료 분석 방법

본 자료는 SPSS 23.0을 사용하여 다음의 방법으로 분석하였다. 연구 대상자의 인구 사회학적 특성을 파악하기 위하여 기술통계를 실시하였고, 인구 사회학적 특성에 따라 주요 변수에 차이가 있는지를 알아보기 위하여 t 검정과 ANOVA, Scheffe 사후검증을 하였다. 상관관계 분석을 활용하여 주요 변수 간의 관계를 확인하였다. 위계적 회귀분석을 통해 감정노동이 소진, 이차외상스트레스에 미치는 영향과 슈퍼비전의 조절 효과를 살펴보았다. 독립변수와 조절변수를 평균 중심화(mean-centering) 후 상호작용 항을 투입하였으며, 감정노동과 슈퍼비전 변수는 평균±1 표준 편차를 통해 두 집단으로 구분하였다. 마지막으로 단순 기울기 검증을 통해 조절 효과를 시각적으로 제시하였다.

IV. 연구 결과

1. 연구 대상자의 특성

연구 대상자의 특성을 살펴보면 <표 1>과 같다. 성별은 남성 124명(56.9%), 여성 94명(43.1%)으로 남성이 많았고, 연령은 20대 16명(7.3%), 30대 79명(36.2%), 40대

69명(31.7%), 50대 이상 54명(24.8%)으로서, 평균 연령은 41.95세였다. 혼인상태는 기혼 146명(67.0%), 미혼 64명(29.3%), 기타(이혼, 별거, 사별) 8명(3.7%)으로 나타났다. 종교는 161명(73.9%)이 있다고 하였고, 57명(26.1%)이 없다고 응답하여 종교가 있는 종사자가 더 많았다. 학력은 대학교 재학 이상이 170명(77.9%)으로 가장 많았으며, 석사과정 재학 이상 26명(12.0%), 고등학교 졸업 22명(10.1%) 순이었다.

표 1. 연구 대상자의 특성

(n=218)

구분		빈도	백분율
성별	남성	124	56.9
	여성	94	43.1
연령	20대	16	7.3
	30대	79	36.2
	40대	69	31.7
	50대 이상	54	24.8
M(SD): 41.95(8.82), Min: 23, Max: 60			
혼인상태	기혼	146	67.0
	미혼	64	29.3
	기타(이혼, 별거, 사별)	8	3.7
종교	있다	161	73.9
	없다	57	26.1
학력	고등학교 졸업	22	10.1
	대학교 재학 이상	170	77.9
	석사과정 재학 이상	26	12.0
시설 유형	요양	70	32.1
	재활	148	67.9
자격증 유형	사회복지사 1급	44	20.2
	사회복지사 2급	136	62.4
	정신건강사회복지사	11	5.0
	기타(요양보호사, 간호조무사 등)	27	12.4
현 직장 경력	5년 미만	88	40.4
	5년 이상~10년 미만	46	21.1
	10년 이상~15년 미만	58	26.6
	15년 이상	26	11.9

구분		빈도	백분율
총 사회복지 경력	5년 미만	43	19.7
	5년 이상~10년 미만	60	27.5
	10년 이상~15년 미만	74	34.0
	15년 이상	41	18.8

종사하는 시설의 유형은 재활시설 148명(67.9%), 요양시설 70명(32.1%)으로서 재활 시설 종사자가 더 많았다. 자격증 유형은 사회복지사 2급이 136명(62.4%)으로 가장 많았으며, 1급 44명(20.2%), 기타(요양보호사, 간호조무사 등) 27명(12.4%)이었고, 정신건강사회복지사가 11명(5.0%)으로 가장 적었다. 현 직장 경력은 5년 미만이 88명(40.4%)으로 가장 많았으며, 10년 이상~15년 미만 58명(26.6%), 5년 이상~10년 미만 46명(21.1%), 15년 이상 26명(11.9%) 순으로 나타났다. 총 사회복지 경력은 10~15년 미만 74명(34.0%)이 가장 많았으며, 5년 이상~10년 미만 60명(27.5%), 5년 미만 43명(19.7%), 15년 이상 경력이 41명(18.8%)이었다.

2. 인구 사회학적 특성에 따른 주요 변수의 차이

연구 대상자의 인구 사회학적 특성에 따른 주요 변수의 평균 차이 검증 결과는 <표 2>와 같다⁶⁾. 먼저 감정노동 수준은 학력($p < .01$)과 시설유형($p < .05$)에 따라 유의미한 차이가 발생하였는데, 석사과정 재학 이상인 경우가 고등학교 졸업 학력에 비해 감정노동 수준이 유의미하게 높았으며, 재활시설 종사자의 감정노동 수준이 요양시설 종사자보다 유의미하게 높았다.

소진은 인구 사회학적 특성에 따라 유의미한 차이가 발견되지 않았으나 이차외상스트레스는 종교($p < .01$)에 따른 차이가 발생하였다. 즉, 종교가 없는 종사자가 종교가 있는 종사자보다 이차외상스트레스 수준의 평균이 유의미하게 높았다.

6) 평균차이 검증 전, 주요 변수의 기술통계치를 살펴보았다. 소진의 경우 최소값 1.00, 최대값 4.20, 평균(표준편차) 2.51±0.53으로 나타남. 이는 요양병원 간호사를 대상으로 동일 척도를 활용한 김희진과 김혜영(2017)의 연구에서 소진의 평균값 2.56과 유사한 수준임. 이차외상스트레스 변인은 최소값 1.00, 최대값 4.30, 평균(표준편차) 2.51±0.57으로서, 아동보호전문기관 상담원을 대상으로 한 연구(현진희, 2017)의 2.74, 중환자실 간호사를 대상으로 한 연구(홍진영, 손수경, 2019)의 2.61보다는 다소 낮은 수준임을 알 수 있음.

표 2. 인구 사회학적 특성에 따른 감정노동, 소진, 이차외상스트레스 수준의 차이

구분	N	감정노동			소진			이차외상스트레스			슈퍼비전		
		행정적			교육적			지지적					
		M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	
		t/F	t/F	t/F	t/F	t/F	t/F	t/F	t/F	t/F	t/F		
연령	20대 ^a	16	3.00(.606)	2.67(.576)	2.61(.459)	3.56(.559)	3.38(.763)	3.38(.736)					
	30대 ^b	79	2.95(.582)	2.53(.558)	2.42(.687)	3.34(.800)	3.29(.859)	3.24(.932)					
	40대 ^c	69	2.94(.518)	2.50(.449)	2.59(.513)	3.50(.533)	3.58(.822)	3.31(.698)					
	50대 이상 ^d	54	2.83(.559)	2.46(.568)	2.56(.647)	3.42(.801)	3.66(.569)	3.52(.711)					
			.740	.707	1.226	0.487	0.031* b<d	0.243					
혼인 상태	미혼 ^a	64	2.97(.633)	2.58(.626)	2.56(.696)	3.30(.833)	3.27(.788)	3.18(.808)					
	기혼 ^b	146	2.90(.528)	2.48(.470)	2.50(.580)	3.47(.648)	3.57(.781)	3.39(.790)					
	기타(사별, 별거 등) ^c	8	2.90(.473)	2.49(.714)	2.56(.524)	3.57(.652)	3.62(.690)	3.69(.741)					
			.340	.811	.233	1.505	3.305* a<c	2.343					
종교	있다	161	2.91(.561)	2.51(.537)	2.49(.612)	3.43(.713)	3.48(.803)	3.35(.794)					
	없다	57	3.13(.476)	2.53(.423)	2.95(.441)	3.36(.677)	3.50(.581)	3.25(.881)					
			-1.526	-.118	-2.873**	0.393	-0.083	0.466					
학력	고등학교 졸업 ^a	22	2.57(.641)	2.33(.598)	2.31(.576)	2.94(.277)	3.46(.686)	3.42(.737)					
	대학교 재학 ^b	170	2.95(.537)	2.53(.527)	2.55(.623)	3.26(.887)	3.44(.750)	3.33(.946)					
	석사재학 이상 ^c	26	3.01(.531)	2.53(.478)	2.51(.568)	3.45(.688)	3.51(.799)	3.35(.788)					
			5.121** c>a	1.415	1.546	.716	.178	.011					
자격증 유형	사회복지사 ^a	180	2.94(.540)	2.51(.499)	2.53(.499)	3.48(.650)	3.53(.759)	3.38(.772)					
	정신건강사회복지사 ^b	11	2.93(.517)	2.67(.634)	2.45(.715)	3.42(.407)	3.18(.873)	3.14(.701)					
	기타(요양보호사 등) ^c	27	2.77(.673)	2.46(.674)	2.46(.605)	3.04(1.020)	3.27(.911)	3.15(.979)					
			1.096	.625	.231	4.824** a>c	2.133	1.423					
시설 유형	요양시설	71	2.81(.632)	2.51(.643)	2.54(.698)	3.23(.859)	3.46(.976)	3.27(.834)					
	재활시설	147	2.98(.512)	2.51(.468)	2.51(.570)	3.52(.608)	3.49(.686)	3.38(.782)					
			-2.065*	.033	.298	-2.806**	-0.263	-0.908					

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

인구 사회학적 특성에 따른 슈퍼비전의 차이를 살펴보면, 슈퍼비전의 하위영역인 행정적 슈퍼비전은 시설 유형(p<.01)과 자격증 유형(p<.01)에 따라 유의미한 차이가 발생하였다. 재활시설 종사자가 요양시설 종사자에 비해 행정적 슈퍼비전을 더 많이 받는다고 인식하였으며, 사회복지사들이 요양보호사, 간호조무사 등의 자격증을 소지한 종사자보다 행정적 슈퍼비전에 대한 인식이 높았다. 이는 재활시설이 각종 재활프로그램과 사회적응훈련을 제공하는 등의 지역사회와의 연계로 인해 요양시설보다 행정 업무가

보다 많이 이루어지고 있는 점, 또 사회복지사들이 주로 행정을 담당하고 있다는 점으로 분석할 수 있다. 한편, 교육적 슈퍼비전은 연령($p < .05$)과 혼인상태($p < .05$) 변인에서만 유의미한 차이가 발생하였다. 구체적으로, 50대 종사자가 30대 종사자보다 교육적 슈퍼비전에 대한 인식 수준이 높았다. 이는 교육을 제공하는 입장에 있는 경력직이 상대적으로 높은 연령이기 때문에 발생한 결과로 해석된다.

3. 감정노동이 소진, 이차외상스트레스에 미치는 영향과 슈퍼비전의 조절 효과

노숙인 생활시설 종사자의 감정노동이 소진, 이차외상스트레스에 미치는 영향과 슈퍼비전의 조절 효과를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 회귀분석 전에 주요 변수 간 상관관계 수준을 확인한 결과, 감정노동과 소진($r = .541, p < .01$), 감정노동과 이차외상스트레스($r = .556, p < .01$)는 정(+)적 상관관계, 슈퍼비전은 소진($r = -.319, p < .01$), 이차외상스트레스($r = -.078$)와 부(-)적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 모든 변수 간 상관계수는 .7 미만으로 확인되었다. 또한, Durbin-Watson의 값은 2에 근접하였으며 분산팽창요인 값은 1.084~3.656으로 모두 10보다 작아 다중공선성 문제는 없었다.

가. 감정노동이 소진에 미치는 영향과 슈퍼비전의 조절 효과

<표 3>은 감정노동이 소진에 미치는 영향과 슈퍼비전의 조절 효과를 검증한 결과이다. 통제변수와 감정노동 변수를 투입한 모형 1의 설명력은 33.2%였으며($F = 10.266, p < .01$), 감정노동이 소진에 영향을 미치는 유의미한 변수로 나타났다($\beta = .515, p < .01$). 즉, 감정노동 수준이 높을수록 소진 수준이 높아지는 것을 알 수 있다. 슈퍼비전 변수를 투입한 모형 2의 설명력은 38.4%로($F = 11.688, p < .01$), 감정노동 수준이 높을수록($\beta = .486, p < .01$), 슈퍼비전을 받은 경험이 낮을수록($\beta = -.242, p < .01$) 소진 수준이 유의미하게 높아짐을 알 수 있다. 모형 3에서 상호작용 항을 투입한 결과, 설명력은 40.5%로 나타났으며($F = 10.673, p < .01$), 감정노동과 소진간의 관계에서 슈퍼비전의 유의미한 조절 효과가 확인되었다($\beta = -.216, p < .01$).

표 3. 감정노동이 소진에 미치는 영향과 슈퍼비전의 조절 효과

변수	모형1		모형2		모형3	
	β	t	β	t	β	t
연령	-1.262	-1.262	-.066	-.930	-.068	-.949
혼인상태1	.043	.617	.013	.200	.012	.173
혼인상태2	.003	.052	.020	.355	.021	.366
종교	.099	1.646	.085	1.470	.085	1.469
학력	-.003	-.040	-.005	-.079	-.005	-.076
자격증1	.109	1.837	.087	1.514	.088	1.518
자격증2	.019	.320	-.027	-.463	-.028	-.476
시설유형	-.088	-1.482	-.060	-1.045	.060	-1.039
현 기관 경력	.185	1.772	.180	1.791	.177	1.745
총 사회복지 경력	-.095	-.888	-.122	-1.178	-.118	-1.122
감정노동	.515	8.658**	.486	8.429**	.484	8.280**
슈퍼비전			-.242	-4.201**	-.244	-4.198**
감정노동 \times 슈퍼비전					-.216	-2.281**
R ² (adj. R ²)	.332(.303)		.384(.354)		.405(.374)	
R ² change	.332		.053**		.021*	
F	10.266**		11.688**		10.673**	

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

더미변수: 혼인상태 1(0=기혼, 1=미혼), 혼인상태 2(0=기혼, 1=기타), 종교(0=있음, 1=없음), 자격증 1(0=사회복지사, 1=정신건강사회복지사), 자격증 2(0=사회복지사, 1=기타), 시설유형(0=재활, 1=요양)

나. 감정노동이 이차외상스트레스에 미치는 영향과 슈퍼비전의 조절 효과

감정노동이 이차외상스트레스 수준에 미치는 영향과 슈퍼비전의 역할을 검증한 결과 <표 4>, 모형 1의 설명력은 32.9%로 나타났다(F=11.100 p<.01), 감정노동은 이차외상스트레스에 유의미한 영향을 미치고 있어(β =.544, p<.01), 감정노동 수준이 높을수록 이차외상스트레스 수준 역시 높아지는 것을 알 수 있다. 모형 2의 설명력은 34.9%로 (F=10.043, p<.01), 감정노동 수준이 높을수록(β =.545, p<.01), 슈퍼비전을 받은 경험이 낮을수록(β =-.103, p<.05) 이차외상스트레스 수준이 유의미하게 높아짐을 알 수 있다. 상호작용 항을 투입한 모형 3의 설명력은 36.5%이었고(F=9.162, p<.01), 감정노동과 이차외상스트레스간의 관계에서 슈퍼비전의 유의미한 조절 효과가 확인되었다(β =-.103, p<.05).

표 4. 감정노동이 이차외상스트레스에 미치는 영향과 슈퍼비전의 조절 효과

변수	모형1		모형2		모형3	
	β	t	β	t	β	t
연령	.105	1.450	.105	1.437	.104	1.423
혼인상태1	.086	1.264	.086	1.259	.086	1.243
혼인상태2	.005	.081	.005	.078	.005	.080
종교	.110	1.849	.110	1.844	.110	1.840
학력	.024	.0360	.024	.360	.025	.370
자격증1	.013	.226	.014	.229	.014	.230
자격증2	-.013	-.215	-.012	-.202	-.012	-.204
시설유형	-.085	-1.453	-.085	-1.445	-.085	-1.441
현 기관 경력	.173	1.678	.173	1.675	.173	1.654
총 사회복지 경력	-.101	-.957	-.101	-.950	-.100	-.930
감정노동	.544	9.272**	.545	9.188**	.544	9.061**
슈퍼비전			-.103	-2.046*	-.102	-2.040*
감정노동×슈퍼비전					-.103	-2.054*
R ² (adj. R ²)	.329(.300)		.349(.318)		.365(.331)	
R ² change	.349		.020**		.016*	
F	11.100**		10.043**		9.162**	

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

더미변수: 혼인상태 1(0=기혼, 1=미혼), 혼인상태 2(0=기혼, 1=기타), 종교(0=있음, 1=없음), 자격증 1(0=사회복지사, 1=정신건강사회복지사), 자격증 2(0=사회복지사, 1=기타), 시설유형(0=재활, 1=요양)

다음은 감정노동(X축)과 소진, 이차외상스트레스(Y축) 간의 관계에서 슈퍼비전의 조절 효과를 나타낸 것이다. [그림 1]에서 노숙인 생활시설 종사자가 인식하는 슈퍼비전의 평균값을 기준으로 슈퍼비전 수준을 높게 인식하는 집단(M+1SD)과 낮게 인식하는 집단(M-1SD), 감정노동 수준이 높은 집단(M+1SD)과 낮은 집단(M-1SD)으로 구분하여 소진에 대한 영향을 비교하였다. 그 결과, 감정노동 수준이 낮은 집단보다 높은 집단에서, 슈퍼비전 수준을 높게 인식하는 경우 소진 정도가 더 낮음을 알 수 있다. 한편, 슈퍼비전 수준을 낮게 인식하는 경우 감정노동 수준이 높은 경우 소진 정도도 높게 나타났다. 이차외상스트레스 수준에 대한 비교인 [그림 2]에서도 감정노동 수준이 낮은 집단보다 높은 집단에서 슈퍼비전 수준을 높게 인식하는 경우 이차외상스트레스의 정도가 낮게 나타나 [그림 1]과 유사한 양상을 확인할 수 있다. 이를 통해 노숙인 생활시설 종사자가 인식하는 슈퍼비전의 수준은 감정노동이 소진과 이차외상스트레스에 미치는 영향을

조절하는 중요한 변수로 이해해야 함을 알 수 있다.

그림 1. 감정노동과 소진의 관계에서 슈퍼비전의 조절 효과

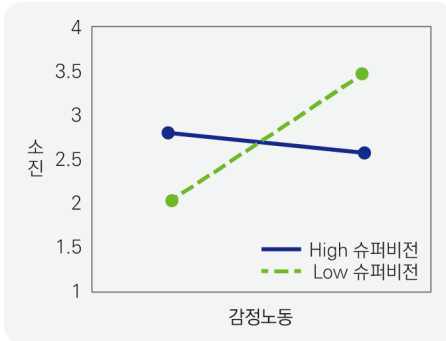
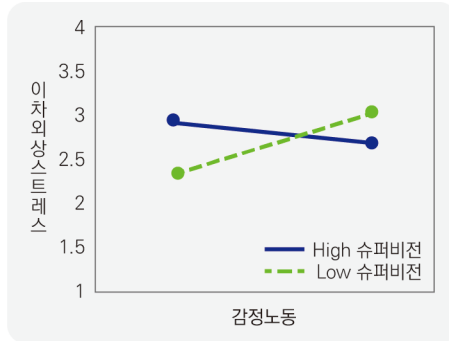


그림 2. 감정노동과 이차외상스트레스의 관계에서 슈퍼비전의 조절 효과



V. 논의 및 제언

본 연구는 노숙인 생활시설 종사자의 감정노동이 소진, 이차외상스트레스에 미치는 영향과 보호 요인으로서 슈퍼비전의 조절 효과를 검증하기 위해 수행되었다. 주요 연구 결과를 바탕으로 노숙인 생활시설 종사자의 삶의 질 증진을 위한 실천적, 정책적 함의는 다음과 같다.

첫째, 인구 사회학적 특성에 따른 주요 변수 간의 차이를 살펴본 결과 먼저, 종사자의 학력과 근무하는 시설유형에 따라 감정노동의 수준에 차이가 발생하였다. 석사과정 재학 이상 종사자의 감정노동 수준이 고교 졸업 이상의 종사자보다 유의미하게 높았다 ($F=5.121, p<.01$). 시설유형에 따라서는 재활시설 종사자의 감정노동 수준이 요양시설보다 높은 것으로 나타났다($t=-2.065, p<.05$). 이러한 결과는 본 표본의 영향약 70%가 재활시설 종사자에 기인할 수도 있으나, 보다 심층적으로 분석해보면 다음과 같다. 재활시설의 목표는 질환 등으로 근로 능력이 낮은 노숙인에게 치료 및 각종 재활프로그램을 제공하고 사회적응훈련을 실시하여 기능회복 등 자립기반 조성을 목표로 하므로,

단기간 내 사회 복귀가 어려운 노숙인에게 서비스를 제공하는 요양시설의 노숙인보다 사회 복귀의 가능성이 높아야 한다. 하지만, 실제로는 노숙인 재활시설과 요양시설의 업무와 서비스 내용이 유사하고, 노숙인 종합지원센터와 자활 시설이 없는 지역에서는 재활, 요양시설이 그 역할을 담당하고 있어, 노숙인 시설 분류는 명목상의 분류일뿐 그 경계가 모호한 상황이다(임정기 등, 2015, p.257). 또한, 재활시설 노숙자의 대부분이 신체장애, 정신장애, 물질사용 장애, 중증장애를 갖고 있으며(김선미, 김태훈, 박영아, 이동훈, 2015, p.5), 전적으로 도움이 필요한 노숙인은 재활시설에 30.0%, 요양시설에 24.2% 입소한 것으로 나타나며, 치매를 앓는 노숙인도 요양시설(5.5%)보다 재활시설(10.1%)에 오히려 더 많이 거주하고 있다(임정기 등, 2015, p.168). 이러한 현실은 재활 시설이 노숙인의 탈시설화, 자립을 위해 집중적인 서비스가 필요한 곳임에도 불구하고, 시설의 목표에 맞는 서비스 부족, 종사자의 인력 문제, 입소 노숙인의 장애 등의 다양한 어려움과 역할 수행 부담에 따라 재활시설 종사자의 감정노동 수준이 요양시설 종사자보다 높게 나타난 것으로 분석할 수 있다.

한편, 인구 사회학적 특성에 따라서 소진 수준의 차이가 없었지만, 종교가 있는 종사자가 종교가 없는 종사자보다 이차외상스트레스 수준이 유의미하게 낮았다($t=-2.873$, $p<.01$). Lazarus와 Folkman(1984)은 대처자원에 따라 스트레스의 수준이 상이하다고 하였으며, 실제로 스트레스 상황에서 종교적 대처의 긍정적 효과가 입증된 바 있다(Pearce, Singer, & Prigerson, 2006), 따라서, 이러한 결과를 통해 노숙인 생활시설 종사자의 이차외상스트레스에 대처하는 자원으로써 종교를 고려해볼 수 있겠다.

둘째, 노숙인 생활시설 종사자의 감정노동은 소진($\beta=.484$, $p<.01$)과 이차외상스트레스($\beta=.544$, $p<.01$)에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사의 감정노동이 소진에 직접적인 영향을 미치며(이상국, 2017), 정신간호사의 감정노동이 이차외상스트레스에 영향을 미친다(신해진, 김계하, 2015)는 선행 연구와 동일한 결과이다. 이를 통해 노숙인 생활시설 종사자의 감정노동에 대한 기관 차원의 관심과 정책적 지원이 필요함을 알 수 있다. 선행연구에서는 휴먼 서비스 종사자의 감정노동으로 인한 부정적 결과에 개입하는 방법으로 조직 차원의 스트레스 관리 프로그램의 실시와 개인의 자기효능감 강화를 위한 조직의 지지(Jeung et al., 2018), 유연한 근로 시간 운영, 위험한 클라이언트로부터 종사자 보호를 위한 대응 매뉴얼 구비(Sohn, Park, Hwang, Choi, Lee, & Jung, 2018) 등이 제안된 바 있다. 예컨대, 기관에서는 종사자가 자신의

감정을 적절하게 표현할 수 있는 조직 분위기를 조성해야 할 것이다. 또한, 종사자가 자신의 감정 부조화 등을 인식하고 이를 해결할 수 있도록 조직 차원에서 감정조절 전략, 감정표현 기술 등 실효성 있는 교육 프로그램의 마련도 필요하다(윤명숙, 김남희, 2016, p.211).

아울러, 노숙인 생활시설 종사자의 감정노동과 이로 인한 결과를 예방하기 위해 우선적으로 종사자 인력의 확대와 정신건강전문요원 등 전문적 서비스 제공이 가능한 인력의 배치가 요구된다. 정부는 2018년 노숙인 복지법 시행규칙을 개정하여 노숙인 시설 종사자 배치 기준을 생활지도원 1명당 50명에서 25명으로 정한 바 있지만, 관련 예산 및 종사자 처우 개선 정책은 미약하다는 평가가 있으며, 종사자 처우 개선과 추가 인력 배치에 따른 인건비 지원을 위한 예산 필요성이 제안된 바 있다(이태진 등, 2019, p.35).

한편, 정신건강사회복지사 등 전문 요원의 노숙인 생활시설 배치를 위해서는 몇 가지 전제조건이 필요하다. 본 연구 대상자 중 정신건강사회복지사는 5%(11명)로 노숙인 생활시설에 근무하는 정신건강사회복지사는 극히 소수이다. 이는 정신건강전문요원의 1급 승급을 위해서는 정신건강시설, 보건소, 또는 국가나 지방자치단체로부터 지역사회 정신건강사업을 위탁받은 기관이나 단체에서 5년 이상 임상 실무 경험이 필요하지만(정신보건법 시행령 2조), 노숙인 생활시설은 조건부 승급 인정기관에 해당되므로(국립정신건강센터, 2020) 승급에 현실적인 어려움이 있다. 노숙인 생활시설이 수련 기관으로 지정되면 전문요원의 수련과 이후 채용을 통한 인력 활용이 용이할 수 있지만, 현재 1급 정신건강전문요원이 상주하며 슈퍼비전을 제공할 수 있는 기관은 거의 부재한 실정이다. 따라서 노숙인 생활시설에 정신건강전문요원의 배치를 원활하게 하기 위해서는 수련 기관 지정을 위한 조치 등이 우선되어야 할 것이다.

셋째, 노숙인 생활시설 종사자의 감정노동과 소진, 이차외상스트레스 간의 관계에서 슈퍼비전은 조절 효과가 확인되어($\beta=-.216, p<.01, \beta=-.103, p<.05$), 노숙인 생활시설 종사자에 대한 슈퍼비전의 제공 및 조직 내 슈퍼비전 시스템의 정착 등이 요구된다. 인력이 부족한 노숙인 시설은 물론이고 사회복지 조직의 종사자들은 슈퍼비전을 받은 경험도 적으며, 슈퍼비전 체계가 마련되어 있지 않아 스스로 업무역량의 부족함을 절감하고 있는 것으로 알려졌다(이마리아, 이경은, 김도희, 2017, p.556). 신재은, 최소연, 박미경(2017, p.53, p.65)의 슈퍼비전 실태조사 결과에 의하면, 사회복지 이용시설 종사자의 58.0%가 최근 1년 동안 슈퍼비전 관련 교육 경험이 없다고 응답한 반면, 생활시설

종사자는 78.3%가 없다고 하였다. 연간 교육 시간에 있어서도 이용시설 종사자 7.59시간, 생활시설 종사자 3.57시간으로 큰 차이가 있었다. 또한, 슈퍼바이저 유무에 대한 질문에는 이용시설 종사자의 87.5%에서 슈퍼바이저가 있다고 응답하였으나, 생활시설 종사자는 59.1%만 있다고 응답하여 생활시설이 이용시설에 비해 슈퍼비전 체계가 미흡한 환경임을 알 수 있다.

사회복지사협회 등의 관련 기관에서는 생활시설과 이용시설 등 시설의 유형별, 노숙인 시설 등 특정 분야별 슈퍼바이저 교육 및 운영체계의 개발과 운영이 요구된다. 이는 기관 자체 인력이 부족한 노숙인 생활시설의 경우 조직내에서 자격을 갖춘 슈퍼바이저 확보 및 훈련이 쉽지 않으므로, 조직 외부에서 특정 분야 종사자를 위해 맞춤형 슈퍼바이저 교육 프로그램의 개발이 현실적 방안이기 때문이다. 이외에도, 노숙인 복지에 대한 이해도가 높은 현장 전문가를 중심으로 전문가 집단을 구성하여 슈퍼비전에 대한 컨설팅 제공도 필요하며, 운영방식으로는 조사를 통한 종사자의 슈퍼비전에 관한 욕구 파악, 요구사항에 따른 공동 컨설팅, 기관별 1:1 컨설팅, 컨설팅 종료 후 모니터링 등이 고려된다(신재은 등, 2017, p.122).

한편, 사회복지조직에서 슈퍼바이저 자격을 갖추는 것은 공식절차에 의한 것이 아니라 선임자의 이직 등에 의한 공석을 채움으로써 이루어지기도 하기에, 이 경우 준비 없이 슈퍼바이저가 되므로 실제 역할 수행에 문제가 될 가능성이 있다(박보연, 2019, p.60). 또한, 조직 내에 슈퍼바이저가 있다고 하더라도 필요한 역량과 경험 부족, 급속하게 변화하는 사회복지 환경 등으로 슈퍼바이저 역할을 부담스러워하기도 한다(유영림, 김명성, 배영미, 2018, p.134, p.141), 따라서, 슈퍼바이저의 역할이 제대로 수행되기 위해서는 종사자들의 슈퍼비전의 중요성에 대한 인식이 선행되어야 할 것이며, 슈퍼바이저 업무가 기관 내 공식 업무로 인정되어야 한다. 구체적으로, 기관 차원에서 슈퍼바이저 지정, 연간 슈퍼비전 계획 수립, 슈퍼비전 규정이 마련되어야 할 것이다(이마리아 등, 2017, p.559, 최원희, 2010, pp.101-102). 슈퍼바이저와 슈퍼바이저는 슈퍼비전 체계와 운영방법에 대해 논의하여, 슈퍼비전 횟수와 유형, 역할과 책임을 구체화하여 일시적, 일회성이 아닌 슈퍼비전 시스템을 갖출 필요가 있다(정은주, 김선화, 2019, pp.128-129). 더불어 슈퍼바이저가 시설장과 종사자 사이를 중재하고 소통하는 중간자적 역할을 원활히 수행할 수 있도록 슈퍼바이저를 격려하고 지지하는 조직문화 조성 역시 요구된다(박현주, 2014, p.110).

본 연구는 자활 시설을 제외한 전국 57개의 노숙인 생활시설 종사자를 대상으로 전수 조사를 시도하였으나, 총 32개 시설 237명에 대해서만 설문 동의를 얻을 수 있었고, 218명의 자료가 최종 분석되었다. 따라서, 연구 결과를 모든 노숙인 생활시설 종사자들에게 일반화하기에는 제한점이 있다. 다음으로 본 연구는 슈퍼바이저를 본인보다 상위의 직위를 가지고 지도 감독하는 자로 정의하여 설문조사를 실시하였다. 실제로 기관에 슈퍼바이저가 부재하거나 슈퍼바이저가 있다고 하더라도 지도 감독의 역할을 하지 않을 경우 응답에 영향을 미칠 수 있다. 이상의 제한점에도 불구하고 본 연구는 노숙인 생활시설 종사자의 감정노동에 관심을 가지고, 소진과 이차외상스트레스 보호 요인으로서 슈퍼비전의 역할에 대한 검증을 통해, 노숙인 생활시설에서 슈퍼비전 시스템 마련을 위한 논의를 전개했다는 점에서 의의가 있다.

최철은 청주대학교에서 사회복지학 석사학위를 받았으며, 현재 노숙인 재활시설에서 정신건강사회복지사로 재직 중이다. 주요 관심 분야는 노숙인의 정신건강, 자립 등이며 현재 노숙인 시설 종사자의 삶의 질 등을 연구하고 있다.
(E-mail: cc1981@naver.com)

장수미는 이화여자대학교에서 사회복지학 석·박사학위를 받았으며, 현재 청주대학교 사회복지학과 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 의료 및 정신건강사회복지이며, 현재 중독, 폭력, 만성질환, 사회복지 실천의 효과성 등을 연구하고 있다.
(E-mail: jsumi@cju.ac.kr)

정지형은 청주대학교에서 사회복지학 석사학위를 받았으며, 세종시복지재단에서 전문연구원으로 재직하였다. 주요 관심분야는 장애인 복지이며 현재 정신건강, 중독 등을 연구하고 있다.
(E-mail: sukad13@naver.com)

참고문헌

- 강민수. (2019. 12. 21.). 노숙인을 위한 커뮤니티 케어는 없다. 비마이너. <http://beminor.com/detail.php?number=14167>에서 2020. 6. 20. 인출.
- 국립정신건강센터. (2020). 정신건강전문요원 승급경력인정기관 자료. 서울: 국립정신건강센터 정신건강교육과.
- 김민주. (1998). 호텔종업원의 감정노동이 직무 관련 태도에 미치는 영향. *관광학연구*, 21(2), pp.129-141.
- 김선미, 김태훈, 박영아, 이동현. (2015). 요양병원 이용 홈리스의 복지권에 관한 연구. 서울: 홈리스행동, 대한변협인권재단.
- 김신, 김정혜, 박정윤, 서은영, 양화정, 이수연, 등. (2010). 일개 종합병원 중앙 간호사의 전문직 삶의 질. *임상간호연구*, 16(3), pp.145-155.
- 김애별. (2014). 노인여가복지시설 사회복지사의 감정노동이 소진에 미치는 영향: 조직문화의 조절 효과를 중심으로. 석사학위논문, 중앙대학교.
- 김은혜. (2017). 사회복지 슈퍼비전의 적용-Mastering social work supervision-. *슈퍼비전과 실천연구*, 2, pp.139-141.
- 김용일, 양옥경. (2002). 사회복지 슈퍼비전론. 서울: 양서원.
- 김종해, 김종진, 김인숙, 강은애, 김병년, 김현민, 등. (2013). 사회복지사 인권상황 실태조사. 서울: 국가인권위원회, (사)한국노동사회연구소.
- 김태현, 최보라, 최수찬. (2009). 노숙인 복지시설에서의 클라이언트 폭력이 시설 종사자의 소진에 미치는 영향에 대한 연구: 시설 차원의 대응의 조절 효과를 중심으로. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 22(3), pp.447-467.
- 김태형, 손인봉. (2019). 장애인 직업 재활시설 종사자가 지각한 감정노동과 조직 시민행동의 관계에서 자기효능감의 매개효과. *장애와 고용*, 29(2), pp.165-189.
- 김현주, 최희정. (2012). 응급실 간호사의 전문직 삶의 질: 공감만족, 소진, 이차 외상성 스트레스. *간호행정학회지*, 18(3), pp.320-328.
- 김혜진. (2005). 슈퍼비전이 사회복지사 자기효능감(self-efficacy) 지각(Perception)에 미치는 영향: 서울시 종합사회복지관을 중심으로. 석사학위논문, 연세대학교.

- 김희진, 김혜영. (2017). 요양병원 간호사의 감정노동, 직무스트레스 및 전문직 삶의 질. *Korean Journal of Adult Nursing*, 29(3), pp.290-301.
- 남기철, 신원우, 민소영, 김선미, 김준희, 이지혜. (2013). 노숙인 특성에 따른 시설유형별 프로그램 및 매뉴얼 개발. 서울: 보건복지부, 동덕여자대학교.
- 문성호, 박승곤, 노지혜. (2019). 사회복지사의 소진, 감정노동, 외상 후 스트레스에 관한 분석-서울특별시 강서구를 중심으로. *한국지역사회복지학*, 69, pp.103-125.
- 박보연. (2019). 사회복지기관 중간관리자의 슈퍼비전 경험에 관한 연구. 석사학위논문, 숭실대학교.
- 박부연. (2012). 종합병원 종사자들의 감정노동과 전문직 삶의 질과의 관련성. 박사학위논문, 조선대학교.
- 박순일, 이태진. (2019). 국민복지 증진 차원에서 본 노숙인 정책. *한국사회정책*, 26(3), pp.55-91.
- 박지영, 한창근. (2014). 노숙인 매칭 저축프로그램 도입을 위한 노숙인복지시설 종사자의 태도에 관한 탐색적 연구: 서울 지역을 중심으로. *사회복지정책*, 41(2), pp.83-108.
- 박현주. (2014). 사회복지조직의 슈퍼비전 기능이 사회복지사의 책무성에 미치는 영향 : 슈퍼비전 관계를 중심으로. 석사학위논문. 백석대학교.
- 배성훈, 조추용, 박진홍, 이현주. (2019). 충북 노인복지시설 종사자들의 감정노동과 직무 스트레스가 심리 사회적 안녕감에 미치는 영향. *한국웰니스학회지*, 14(4), pp.75-86.
- 보건복지부. (2017a). 노숙인 등 복지 및 자립지원 종합계획. 세종: 동 기관.
- 보건복지부. (2017b). 노숙인 재활·요양시설 현황. 국정감사 자료. 세종: 동 기관.
- 보건복지부. (2017c). 2016년도 노숙인 등의 실태조사. 세종: 동 기관.
- 보건복지부. (2020a). 2019 보건복지통계연보. 세종: 동 기관.
- 보건복지부. (2020b). 2020 노숙인 등의 복지사업 안내. 세종: 동 기관.
- 서보람, 김희정, 김효일. (2018). 평택시 사회복지 종사자의 감정노동 실태 및 지원방안 연구. 평택: 재단법인 평택복지재단.
- 서보준. (2019). 요양보호사의 감정노동이 서비스 질에 미치는 영향에 대한 직무소진과 직무 만족의 이중 매개효과. *한국케어매니지먼트 연구*, 31, pp.53-81.

- 서울특별시, 서울복지재단, 서울노숙인시설협회. (2017). 2017 서울시 노숙인 실태조사.
- 송현진, 조윤직. (2016). 감정노동이 소진과 만족에 미치는 영향에 관한 연구: 사회복지사의 사례를 중심으로. *한국행정학보*, 50(1), pp.201-234.
- 신재은, 최소연, 박미경. (2017). 사회복지기관 슈퍼비전 실행체계개발 연구. 수원: 경기복지재단.
- 신해진, 김계하. (2015). 정신간호사의 감정노동과 전문직 삶의 질. *보건사회연구*, 35(4), pp.190-216.
- 심용출, 나동석. (2015). 지역사회복지관 사회복지사의 감정노동 경험 연구. *비판사회정책*, 49, pp.227-280.
- 안정선, 최원희. (2010). 사회복지 슈퍼비전의 이론과 실제. 서울: 신정.
- 양옥경, 이기연, 최소연, 현진희. (2010). 사회복지지도감독론. 서울: 양서원.
- 유영립, 김명성, 배영미. (2018). 노인 생활시설 사회복지 슈퍼비전 현황과 발전방안에 대한 질적 사례 연구: 종사자의 사회복지 슈퍼비전 경험 중심으로. *한국사회복지행정학*, 20(1), pp.107-149.
- 윤명숙. (2013). 사회복지사의 외상 경험과 외상 후 스트레스장애의 관계에 미치는 사회적 지지의 조절효과. *정신건강과 사회복지*, 41(4), pp.174-200.
- 윤명숙, 김남희. (2016). 사회복지사 감정노동이 우울에 미치는 영향에서 클라이언트 폭력 피해 경험의 조절효과. *인적자원개발연구*, 19(4), pp.187-221.
- 윤혜미. (1993). 소진: 그 다면적 이해와 대응방안. *한국사회복지학*, 22, pp.118-141.
- 이마리아, 이경은, 김도희. (2017). 지역사회복지관 직원 슈퍼비전에 관한 질적 연구. *한국산학기술학회논문지*, 18(3), pp.551-561.
- 이상국. (2017). 사회복지시설 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향에서 감정 부조화의 매개효과. 박사학위논문, 한양대학교.
- 이영선, 송명섭, 박정환. (2017). 요양보호사의 감정노동과 장기요양 기관의 서비스 질의 관계: 직무 관련 삶의 질 매개효과. *한국산학기술학회논문지*, 18(10), pp.336-343.
- 이용재, 김장환, 박종희. (2019). 사회복지전담공무원의 감정노동이 서비스 질에 미치는 영향. *한국콘텐츠학회논문지*, 19(6), pp.541-552.
- 이태진, 김태완, 김문길, 김현경, 정원오, 주영수, 등. (2016). 2016년도 노숙인 등의 실태조사. 세종: 보건복지부, 한국보건사회연구원.

- 이태진, 정원오, 주영수, 민소영, 신원우, 남기철, 등. (2019). 2018년도 노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 정책 성과평가. 세종: 보건복지부, 한국보건사회연구원.
- 임정기, 홍세영, 김수정, 김태영, 모은영. (2015). 노숙인복지시설 기능 강화 방안연구. 세종: 보건복지부, 용인대학교 산학협력단.
- 장창수, 정자용. (2015). 대전시 사회복지사의 위험 상황 실태조사 및 안전증진을 위한 정책 대안 연구. 대전: 대전발전연구원.
- 장혜영, 송은옥, 서유진. (2020). 요양시설 규모에 따른 직원의 감정노동, 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, 31(1), pp.1-12.
- 전남희. (2011). 정신장애 노숙인 재활쉼터 종사자들의 서비스 지원 경험. 석사학위논문. 경기대학교.
- 전연진, 성미혜. (2014). 응급실 간호사의 외상사건 경험, 공감피로, 자아존중감, 공감만족 및 소진. *한국직업건강간호학회지*, 23(2), pp.80-88.
- 정은주, 김선화. (2017). 사회복지기관 직원슈퍼비전 실행구조 및 실행단계에 관한 실태 연구-경상남도 장애인복지기관을 중심으로. *슈퍼비전과 실천연구*, 2, pp.109-132.
- 조영림, 최수찬, 이지선. (2019). 종합사회복지관 사회복지사의 일 가치감과 이직 의도에 관한 연구. *한국사회복지조사연구*, 61, pp.45-78.
- 조주연, 이화경. (2014). 노숙인 등을 케어하기 위한 시설 종사자들의 직무소진 감소방안 연구. *한국케어매니지먼트연구*, 12, pp.171-195.
- 주창한. (2017). 노인요양시설 요양보호사의 감정노동이 소진에 미치는 영향. 석사학위논문, 동양대학교.
- 최원희. (2010). 사회복지 슈퍼비전의 중요성공요인에 대한 델파이 및 AHP분석: 슈퍼바이저·슈퍼바이저·학계전문가 관점. *한국사회복지행정학*, 12(3), pp.75-111.
- 최현민. (2018). 사회복지사의 감정노동과 소진에 관한 연구: 자기효능감과 슈퍼비전의 조절 효과. 석사학위논문. 연세대학교.
- 하지선, 우아영, 김정현. (2019). 노숙인 등 지원 실무자들과 당사자들의 인식을 기반으로 한 커뮤니티 케어 발전방안 연구. 2019년 노숙인 복지 정책세미나 자료집. pp.16-62.
- 한상미, 양성욱. (2018). 사회복지사의 감정노동이 소진에 미치는 영향-슈퍼비전과 인권

- 의 조절 효과를 중심으로. *한국자치행정학보*, 32(1), pp.157-179.
- 현진희. (2017). 아동보호전문기관 상담원의 이차외상스트레스, 스트레스 대처방식이 우울에 미치는 영향과 스트레스 대처방식의 조절효과. *정신건강과 사회복지*, 45(1), pp.229-254.
- 현진희, 김희국. (2019). 아동보호전문기관 상담원을 대상으로 한 이차외상스트레스 예방을 위한 레질리언스 훈련 프로그램의 효과 연구. *한국콘텐츠학회논문지*, 19(4), pp.532-545
- 홍진영, 손수경. (2019). 상급종합병원 중환자실 간호사의 전문직 삶의 질이 전문직 자아개념에 미치는 영향. *Journal of Korean Critical Care Nursing*, 12(2), pp.13-25.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of management review*, 18(1), pp.88-115.
- Beebe, J. (2016). *Compassion fatigue and compassion satisfaction : Experiences of helping professionals in the homeless workforce : A project based upon an investigation at Boston Healthcare for the Homeless, Boston, Massachusetts*. Masters Thesis, Smith College, Northampton, MA.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), pp.17-39.
- Caringi, J. C., Lawson, H. A., & Devlin, M. (2012). Planning for emotional labor and secondary traumatic stress in child welfare organizations. *Journal of Family Strengths*, 12(1), pp.1-31.
- Erera, I. P., & Lazar, A. (1995). The administrative and educational functions in supervision: Indications of incompatibility. *The Clinical Supervisor*, 12(2), pp.39-56.
- Figley, C. R. 1995. *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. NY: Routledge.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1),

pp.95-110.

- Handran, J. (2015). Trauma-informed systems of care: The role of organizational culture in the development of burnout, secondary traumatic stress, and compassion satisfaction. *Journal of Social Welfare and Human Rights*, 3(2), pp.1-22.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Jeung, D., Kim, C., & Chang, S. (2018). Emotional Labor and Burnout: A Review of the Literature. *Yonsei Med Journal*, 59(2), pp.187-193.
- Kadushin, A. (1985). *Supervision in social Work (2nd ed)*. NY: Columbia University Press.
- Kim, H. J., & Kim, H. Y. (2017). Emotional labor, job stress and professional quality of life among nurses in long-term care hospital. *Korean Journal of Adult Nursing*, 29(3), pp.290-301.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), pp.8-49.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. NY: Springer Publishing Company.
- MacRae, H. M. (1998). Managing feelings: Caregiving as emotion work. *Research on Aging*, 20(1), pp.137-160.
- Middleman, R. R. & Rhodes, G. B.(1985). *Competent Supervision*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), pp.986-1010.
- Özmete, E. (2011). Social work as an emotional labor: Management of emotions in social work profession. *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar e-Dergisi*, 28(23), pp.1-10.

- Pearce, M. J., Singer, J. L., & Prigerson, H. G. (2006). Religious coping among caregivers of terminally ill cancer patients: Main effects and psychosocial mediators. *Journal of Health Psychology, 11*(5), pp.743-759.
- Quinn, A., Ji, P., & Nackerud, L. (2019). Predictors of secondary traumatic stress among social workers: Supervision, income, and caseload size. *Journal of Social Work, 19*(4), pp.504-528.
- Schiff, J. W., & Lane, A. (2016). *Burnout and PTSD in workers in the homeless sector in Calgary*. University of Calgary·Calgary Homeless Foundation·Athabasca University.
- Schutt, R. K., & Fennell, M. L. (1992). Shelter staff satisfaction with services, the service network, and their jobs: The influence of disposition and situation. *Current Research on Occupations and Professions, 7*, pp.177-200.
- Sohn, B. K., Park, S. M., Park, I. J., Hwang, J. Y., Choi, J. S., Lee, J. Y., & Jung, H. Y. (2018). The relationship between emotional labor and job stress among hospital workers. *J Korean Med Sci, 33*(39), pp.e246-255.
- Stamm, B. H. (2010). *The concise ProQOL manual*. ProQOL.org.
- Wirth, T., Mette, J., Prill, J., Harth, V., & Nienhaus, A. (2019). Working conditions, mental health and coping of staff in social work with refugees and homeless individuals: A scoping review. *Health & Social care in the Community, 27*(4), pp.e257-e259.

A Study on Emotional Labor, Burnout, and Secondary Traumatic Stress among Homeless Shelter Workers: Moderating Effect of Supervision

Choi, Chul
(Sungdukwon)

Jang, Soo Mi
(Cheongju University)

Jeong, Ji Hyeong
(former Sejong City Welfare
Foundation)

Human service workers working at homeless shelters have been known to experience a high level of emotional labor, which could have effect on the burnout and secondary traumatic stress (STS) of them. This study examined (1) emotional labor affecting on the burnout and STS, and (2) the moderating effect of supervision as a protective factor. We collected data from homeless shelter workers (n=218) at 32 agencies using a self-reported paper-pencil survey. Hierarchical regression analysis were conducted to verify the moderating effect of supervision, Major results were as follows. We found a significant effect of emotional labor on the burnout and STS ($\beta=.484$, $p<.01$, $\beta=.544$, $p<.01$) and a significant moderating effect of supervision ($\beta=-.216$, $p<.01$, $\beta=-.103$, $p<.05$). The results suggest that supervision is an important modifiable variable for burnout and STS especially in homeless shelter workers with high level of emotional labor. Based on the results, we discussed the necessity of supervision system and its successful management in homeless shelters.

Keywords: Homeless Shelter Workers, Emotional Labor, Burnout, Secondary Traumatic Stress (STS), Supervision