

슈퍼비전 관계

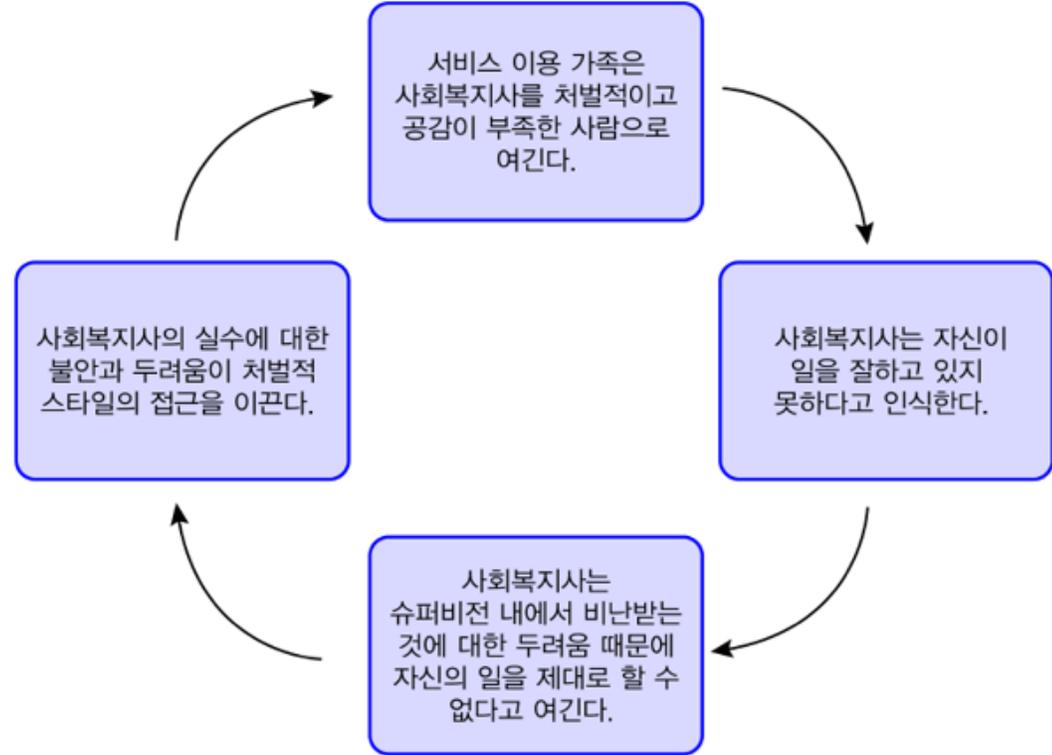
본 자료의 저작권은 강사에게 있으므로 교육자료로만 사용하시고 외부유출에 유의해주시기 바랍니다.

슈퍼비전 관계의 중요성

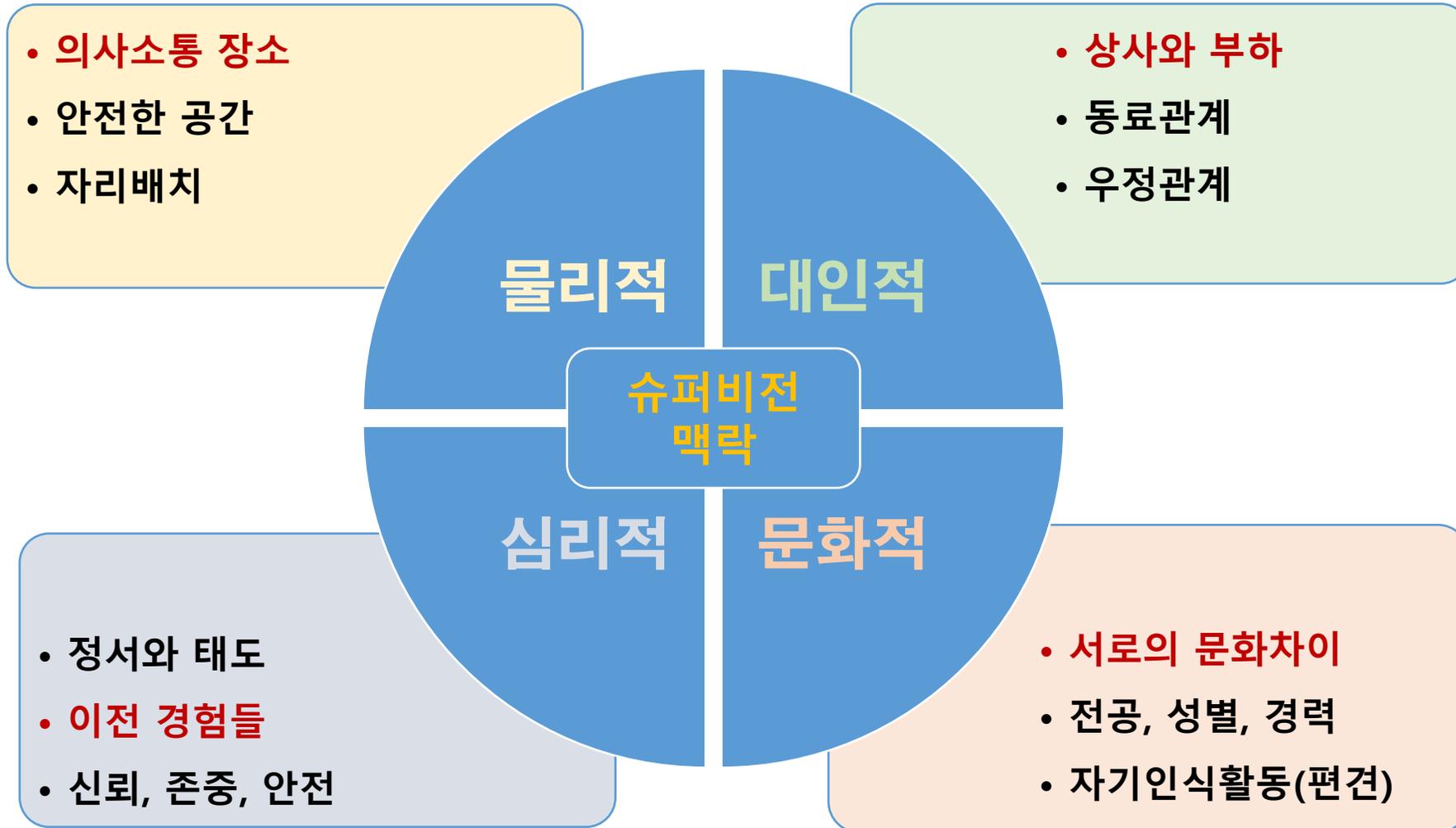
슈퍼비전 관계의 중요성



슈퍼비전과
사회복지실천의
투영(mirroring)



부정적인 슈퍼비전 관계도



슈퍼비전 의사소통!

무엇을 고려해야 하는가?

서울복지교육센터-공유복지-지식공유활동가-최쌤안쌤 | 슈퍼비전

- 슈퍼비전 의사소통 (2021.5)
- 슈퍼비전 의사소통기술1_메시지 (2021.5)
- 슈퍼비전 의사소통기술2_환경(2021.6)
- 슈퍼비전 맥락(2021.6)

스타일 이해

1) 의사소통 방식

2) 슈퍼바이저의 개입스타일

3) 선호하는 학습스타일

4) 부모양육 유형으로 슈퍼비전 스타일

1) 의사소통 방식

*시각적인 감각을 선호하는 슈퍼바이저 (A)
말하고 듣는 것을 선호하는 슈퍼바이저 (B)*

A는 자료를 근거로 슈퍼비전 진행

→ B는 슈퍼비전이 경직된 분위기라서 불편하다고 생각하기도

B는 언어적 소통을 통한 보고와 슈퍼비전에서 안정감

→ A는 B가 준비성이 없거나 슈퍼비전 관계를 비공식적으로 임한다고 생각하기도

2) 슈퍼바이저의 개입스타일

적극적 개입형

- 과업중심적인 접근을 주로 사용
- 슈퍼바이저들의 담당 사례들을 파악하고, 현장방문이 잘 이루어지고 있는지 확인하며, 클라이언트가 상담을 받고 있는지, 보고서가 완료되었는지를 살피는데 총력
- 슈퍼비전 시간에 **감정에 대한 반영을 거의 하지 않으며**, 업무가 슈퍼바이저에게 미치는 영향에 대해서도 논의하지 않음

적극적 반영형

- 슈퍼바이저의 업무에 중점을 두며 과업이 완수되었는지를 확실히 점검하는데 비중
- 슈퍼바이저가 자기성찰과 창의적인 사고를 할 수 있도록 독려
- **감정적인 부분이 업무에 미치는 영향**, 슈퍼바이저 자신이 슈퍼바이저나 슈퍼비전 관계에게 미치는 영향을 알고 있고 스스로에 대해 평가

수동형 슈퍼바이저

- 슈퍼바이저에 반응하는 것 중시
- 슈퍼비전의 안건도 슈퍼바이저들이 결정할 수 있도록 허용
- 슈퍼바이저의 과업에 대해 세세하게 알지 못하고, 과업의 달성여부에도 거의 관심 없음
- **어려운 과제를 부여하지 않고, 무조건적인 지지 제공**

3) 선호하는 학습 스타일

- ▶ 슈퍼바이저와 슈퍼바이저의 선호하는 학습 스타일은 그들의 **관계**와 **업무**에 영향
- ▶ 효과적인 슈퍼비전 관계를 위해서는 서로의 선호하는 학습스타일을 이해

슈퍼비전의 목적 중 하나 : 슈퍼바이저의 배움과 성장

관계 : 어떻게 배우는지 이해 + 선호하는 학습 스타일에 영향

실무가형

성찰가형

논리가형

활동가형

선호하는 학습스타일

* 좋고 나쁜 스타일은 없다
* 스타일은 상대적이다

- **실무가형:** 제시된 것의 연관성이 보일 때 뛰어난 학습능력을 보이고 문제해결방법 선호
실천에서 어떻게 일이 진행되는지에 대한 이해를 필요로 함
- **성찰가형:** 행동을 실천으로 옮기기 전에 생각함
다른 대안의 가능성 평가해보고 생각이 정리되면 결정함
- **논리가형:** 논리적이며 행동이유 파악을 좋아함
개념과 모델에 친숙하고 지적 한계에 도전하는 것을 즐김
- **활동가형:** 직접 시도하는 것을 통해 가장 뛰어난 학습능력을 발휘
실천의 경험을 통해 획득한 것을 편하게 수용

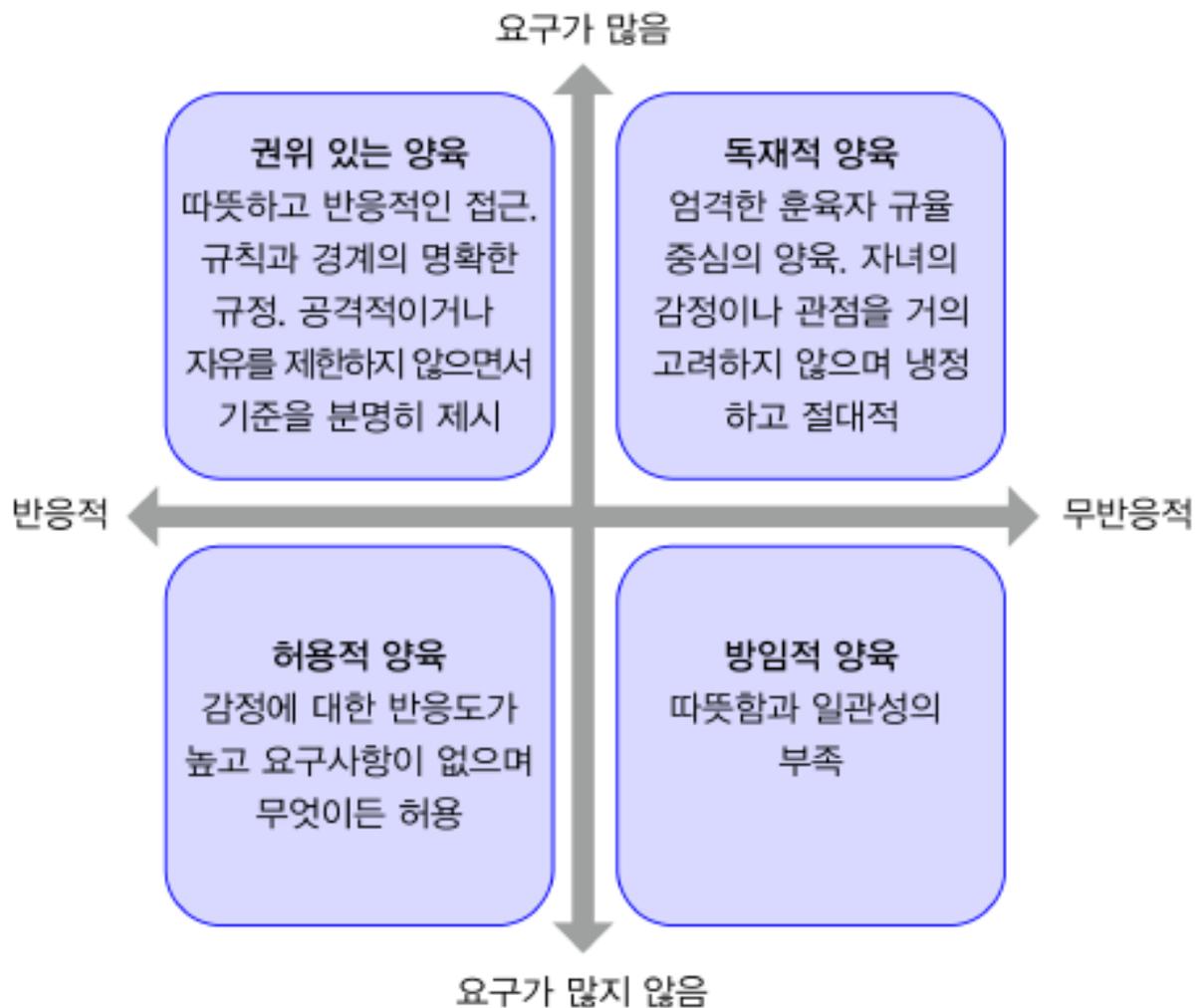
4) 부모양육 유형 슈퍼비전 스타일

- 부모양육 스타일은

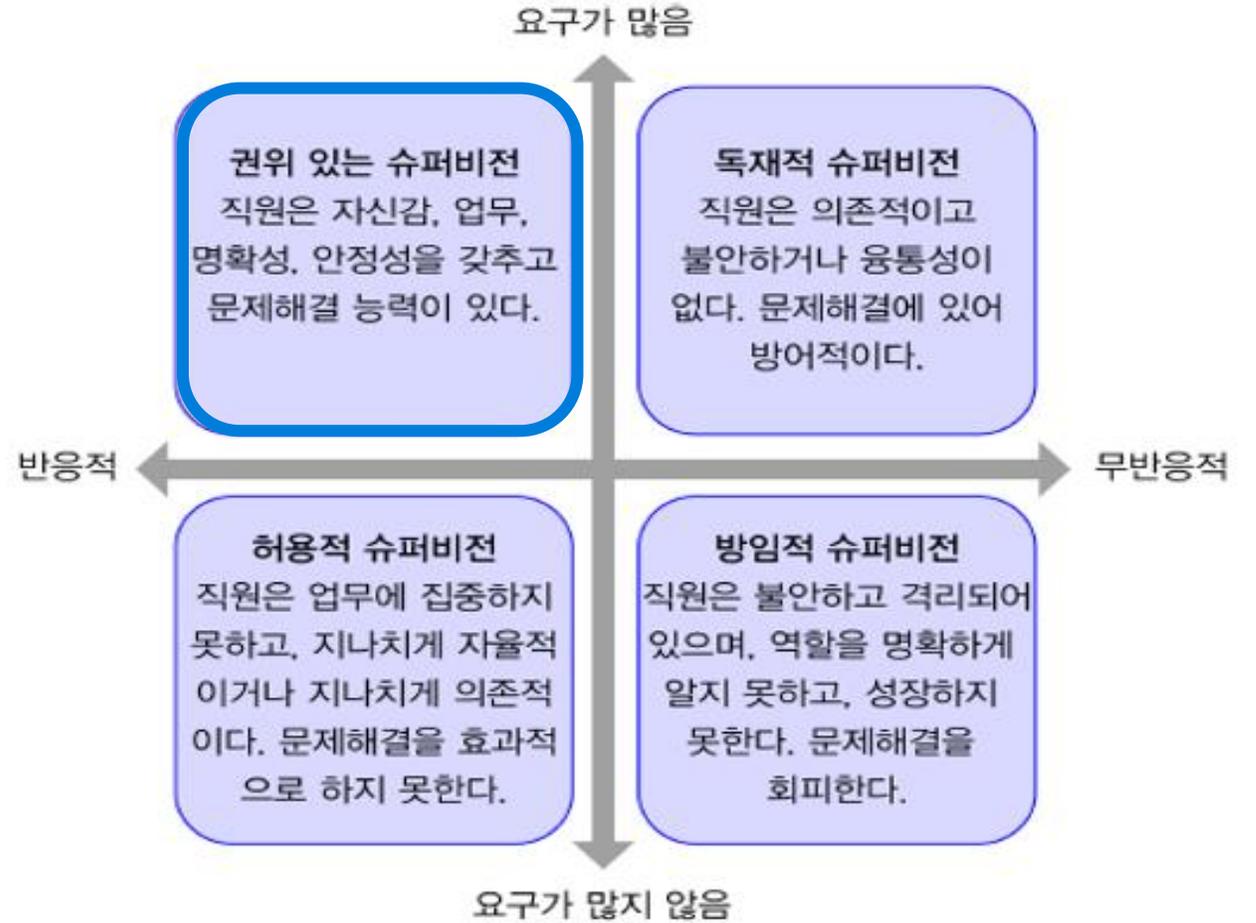
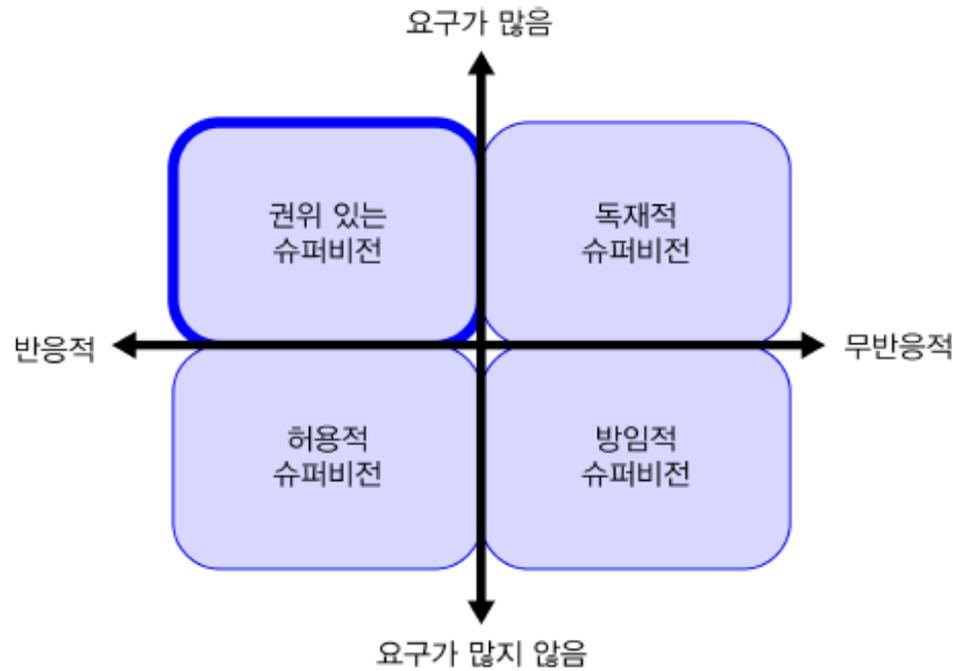
따뜻함, 애착, 명확한 기대, 경계,
규칙에 대한 강조의 정도에 따라

네 가지 유형으로 구분

(Baumrind, 1979)



양육유형으로 본 슈퍼비전 스타일



슈퍼비전 스타일에 따른 결과

✓ 권위 있는 슈퍼비전과 독재적 슈퍼비전의 경계에 있는 슈퍼바이저

- 권위있는 슈퍼비전과 독재적 슈퍼비전의 경계의 기준은

슈퍼바이저가 슈퍼비전 시간에 감정에 대해 다루고 대응해주는 정도
(슈퍼바이저의 감정은 궁극적으로 서비스 이용자에게 영향을 미침)

- 권위있는 슈퍼비전과 독재적 슈퍼비전의 경계에 영향 주는 요인

- 1) 조직차원의 스트레스와 불안은 무엇이며 어떻게 관리되는가
- 2) 개인차원의 스트레스와 불안은 무엇이며 어떻게 관리되는가
- 3) 감정을 합당하게 인정해주고 슈퍼비전에서 함께 다뤄지는가

직무 스트레스 원인

직업상의 요구

- 집단 간의 간섭이 클수록/상황이 불명확할수록/다양한 업무를 수행할수록
- 과중한 업무량, 직업불안, 역할 갈등과 모호성
- 관리업무, 반복적인 일상업무, 경계연결업무(외부인), 상벌결정 등

모호하고 불합리한 조직 정책

- 사안결정에 관한 확고하고 상세한 가이드라인이 존재하지 않을 경우

물리적 환경

- 기온, 조명, 소음, 사무실 설계 등이 피로감을 줄 수 있음

인간관계에서의 요구

- 개인의 성격, 심리적 여유와 거리, 직위, 능력 및 수입 차이
- 슈퍼바이저와 슈퍼바이저의 관계
- 클라이언트와의 관계와 직업적 관계를 분리하지 못할 경우

〈표 6-5〉 스트레스 매핑

스트레스의 원인	높은 수준	중간 수준	낮은 수준	스트레스 없음	이것이 나와 동료들의 과업에 어떠한 영향을 끼치는가? 무엇을 할 수 있는가? 누가 할 수 있는가?
조직 외부 요인(정부/ 미디어)					
업무 내부 요인(시스템, 과정, 문화, 자원, 업무량)					
팀 내부 요인(관계의 역동성, 병폐, 팀 업무량)					
실천활동 이슈(1) 과업의 특성(복잡성, 업무량, 자원결핍, 업무 관련 훈련의 부족)					
실천활동 이슈(2) 과업이 감정적 측면에 미치는 영향(개인적 반응)					
개인적인 이슈(업무에 영향을 미치는 개인적인 삶에서의 스트레스)					

출처 : Wonnacott(2012), p. 87.

최원희.안정선(2018)

직무스트레스 감소와 개선, 예방

- 직무와 클라이언트에 대한 적절한 정보 제공
- **기관정책**에 대한 명확한 개념형성
- 자신들의 고유업무목표와 기관 내 역할을 확인하도록 지지제공
- 슈퍼바이저를 지지하고 일시적 **도피환경** 마련(연수, 학회 참가 등)
- 어려운 결정은 슈퍼바이저가 **책임분담** 갈등 업무는 문제해결적 원조
- 융통성 있는 업무계획과 업무분담, 업무량 조정, 업무순환 또는 교체
- 훌륭한 업무수행 칭찬과 노력 및 수고에 대한 기관감사전달
- 현실과 일에 대한 **인지적 재구성**의 노력(직접 면담 실시)

권위 있는 슈퍼비전과 **허용적 슈퍼비전의 경계에** 있는 슈퍼바이저

- 조직차원이나 전문가적 관점에서 요구나 기대수준은 낮고 슈퍼바이저의 욕구나 요구사항에 대해 반응
→ 슈퍼바이저가 지나치게 자율적이거나 지나치게 의존적이 됨(둘 다 어려움 발생)
- **자율성이 과도하게 높은 직원**
 - 개인적 편견, 감정이 의사결정과정에서 어떠한 영향 미치는지 간과
→ 기관이 지향하는 방향과 조화를 이루지 못해 자기만의 세계에 갇힐 가능성 있음
- **의존성이 지나치게 높은 직원**
 - 역할인식이 불명확해 불안감으로 인한 의존적 성향이 강화
→ 슈퍼바이저와의 관계 악화

슈퍼비전 게임이란

- 슈퍼비전의 불안으로 다양한 형태의 방어적 행동을 하게 됨:슈퍼비전 게임
 - 슈퍼비전 관계를 불편하게 함으로써 효과적인 슈퍼비전 제공을 방해
 - 슈퍼바이저는 게임을 이해하고 적절하게 대처 필요
- 슈퍼바이저도 슈퍼바이저의 반응에 민감
 - 슈퍼바이저로부터 자신의 슈퍼비전 효과를 확인 받고 싶어하는 심리 작용
 - 슈퍼바이저가 게임에 말려들
- 슈퍼바이저도 슈퍼비전 주는 것에 대한 불안이 있음
 - 슈퍼비전 시간을 모면하고 싶어함
 - 다양한 방식으로 슈퍼비전 제공을 피함



슈퍼비전 게임

슈퍼바이지 게임

- 요구수준을 조정하는 게임들
- 관계를 재정 의하는 게임들
- 권력의 불균형을 감소시키는 게임들
- 상황을 통제하려는 게임들

슈퍼바이저 게임

- 권력주장형
- 권력포기형

슈퍼비전 게임의 속성 = Power Game

- 비협동적인 게임
- 섬세하고 미묘한 형식의 저항이고 경쟁
- power game의 뿌리는 신뢰와 합의가 결여되어 발생
- power game은 양자 모두에게서 존재 가능
- 복잡한 전략과 전술을 사용
- 누가 이기든 슈퍼비전의 효과성 측면에서 결과를 본다면 둘 다 패자
- 전문적 슈퍼비전의 목적과 기능은 이런 환경에서는 이루어질 수 없음

슈퍼바이지 게임에 대처하기

1) 게임 거절하기

슈퍼바이저 역시 게임을 통해 얻는 것이 있어서 거절하기 어려움
→ 게임을 포기하기 위해서는 자신의 이익을 포기할 준비가 필요

2) 공개적으로 직면하기

슈퍼바이지 행동을 직접적으로 폭로하고 인정하는 직면
→ 슈퍼바이지가 경험하게 되는 당혹함과 자기위협을 수용할 수 있는 능력이 있는가를 충분히 고려한 후 직면
→ 적절한 시기와 방법에 대해 신중함 요구

3) 게임이 초래되는 불리함에 초점 두기

게임의 역동이나 심리상태보다는 게임자체가 초래하는 불리함에 중점
슈퍼바이지가 게임을 사용하면 전문적 성장을 방해 받게 되어 얻는 것이 없음을 분명하게 알려줌

부모양육스타일과 슈퍼비전

- 부모로부터 받았던 양육경험 → 슈퍼비전에 대응하는 방식에 영향
- 독재적인 부모 양육스타일 경험한 경우
→ 업무지시를 기대, 업무협의과정을 불편하게 생각할 수 있음
- 자유방임적 부모 양육스타일 경험한 경우
→ 지시나 요구사항 전달 시 부정적 반응을 보일 수 있음

서로의 관점에 대해 탐색, 이해하고자 하는 노력

권위 있는 슈퍼바이저

- 실천규정을 슈퍼바이저에게 명확하게 전달, 규정준수 여부 확인
 - 과업수행을 위해 필요한 사항 점검(절차, 문서, 기록방법, 관련문헌)
 - 슈퍼비전을 위한 안전한 환경 제공(슈퍼비전내용 상호합의, 협상 가능하지 못한 부분)
 - 슈퍼바이저의 서비스 실천경험에 관심, 슈퍼바이저와 함께 평가
 - 슈퍼바이저가 선호하는 방법 이해, 과업수행 관련 지식 및 기술 습득할 수 있도록 지원
 - 슈퍼바이저 과업이 정서적 측면에 미치는 영향에 대해 경청
 - 슈퍼비전 시간에 슈퍼비전 관계의 역동에 대해 성찰
-

- 슈퍼바이저는 전문가 부모다!
- 천재지변도 리더의 책임이다. “정관정요” 중에서
- 끈대 방지 5계명
 1. 내가 틀렸을지도 모른다.
 2. 내가 바꿀 수 있는 사람은 없다.
 3. 그때는 맞고 지금은 틀리다.
 4. 말하지 말고 들어라, 답하지 말고 물어라.
 5. 존경은 권리가 아니라 성취다.

[참고자료]

- 안정선.최원희(2016). 사회복지 슈퍼비전의 이론과 실제(제2판). 신정
- 최원희.안정선(2019). 인적자원개발과 슈퍼비전(제2판). 공동체.
- 김은혜.최원희 외(2016). 슈퍼바이저를 위한 사회복지 슈퍼비전의 적용. 양서원
- 최원희.최연선.안정선(2019). 사례중심 슈퍼비전 가이드북.
- 서울복지교육센터/공유복지플랫폼/지식공유/최쌤안쌤 | 슈퍼비전