

휴먼서비스조직의 감성리더십이 종사자의 이직의도에 미치는 영향 : 직무만족의 매개효과와 최고관리자의 근무형태별 다집단분석

Effects of Emotional Leadership on Turnover Intention of the Employees in Human Service Organizations: Mediating Effect of Job Satisfaction and Multi-group Analysis according to Employment Type of Chief Executives

신용석

성균관대학교 일반대학원 사회복지학과

Yong-Seok Shin(sys1127@gmail.com)

요약

본 연구의 목적은 휴먼서비스조직의 감성리더십이 종사자의 이직의도에 영향을 미치는 관계에서 직무만족의 매개효과를 검증하고, 최고관리자의 근무형태별 차이를 확인하는데 있다. 이를 위하여 휴먼서비스조직 중 건강가정지원센터를 대상으로 서울, 경기도 56곳에서 근무하는 295명의 종사자를 설문조사하여 구조방정식모형 분석과 다집단 분석을 활용하여 최고리더자의 근무형태별 경로계수의 차이검증을 하였다. 분석결과, 첫째 감성리더십은 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있었다. 둘째, 감성리더십과 직무만족은 이직의도에 부적으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 셋째, 감성리더십과 이직의도와의 관계에서 직무만족이 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 마지막으로 감성리더십이 직무만족에 미치는 영향은 최고관리자의 근무형태에 따라 다르게 나타났다. 이상의 결과를 토대로 이론적, 실천적 방안을 제시하였다.

■ 중심어 : | 감성리더십 | 직무만족 | 이직의도 | 근무형태 |

Abstract

The purpose of this study is to examine the mediating effects of job satisfaction of human service employees on emotional leadership-turnover intention relationship. Additionally, this study examines chief executive's employment type differences on results of the structural relationship. To examine them, employees from 56 local healthy family support centers in Seoul and Gyeonggi-do were surveyed and 295 of them were finally analyzed. The methodology adopted in this study is the structural equation modeling and multi-group analysis. The results of this study are as follows. Firstly, emotional leadership of supervisor has a significant influence on the job satisfaction. Secondly, it was found that emotional leadership and job satisfaction have a significantly negative effect on turnover intention. Thirdly, job satisfaction works as a mediator between the emotional leadership and turnover intention. Finally, it was confirmed that emotional leadership is a significant factor for job satisfaction, and that the paths vary with job satisfaction according to employment type of chief executives. Based on the above findings, theoretical and practical implications are discussed.

■ keyword : | Emotional Leadership | Job Satisfaction | Turnover Intention | Employment Type |

I. 서론

최근 휴먼서비스분야에서는 서비스 질에 대한 중요성이 커지면서 영리조직과 일반기업조직에서 활발하게 논의되었던 조직관리 측면에서의 다양한 노력들이 진행되고 있다. 조직관리의 주된 목적이 조직의 생산성과 효율성 향상을 도모하였듯이, 휴먼서비스분야에서는 조직의 성과가 질 높은 서비스 제공과 밀접하기 때문이다. 그러므로 이용자들에게 주로 무형의 서비스가 제공된다는 점에서 휴먼서비스조직¹⁾ 종사자들의 직무태도에 대한 다양한 연구는 필연적으로 보여진다. 왜냐하면 인간을 대상으로 서비스를 제공하는 조직의 경우 종사자의 직무태도가 서비스의 질에 크게 영향을 미치기 때문이다. 이와 관련하여 일반서비스조직은 물론, 보육과 교육, 사회복지 등 여러 분야의 휴먼서비스를 제공하는 조직에서는 조직구성원들의 동기부여를 높이고 긍정적인 직무태도를 위한 다각적인 노력을 해온 것이 사실이다.

한편 이러한 노력들이 점차 확대되고 있는 가운데 휴먼서비스조직 중에서도 간과할 수 없는 중요한 영역으로 아동의 돌봄을 담당하고 가족 문제의 예방 및 해결을 통해 건강한 가정을 구현하기 위한 실천기관으로 건강가정지원센터를 주목하고자 한다. 지역사회에서 가족사업을 수행하는 핵심적인 조직으로, 건강가정사업의 공급자와 수요자를 연결시키고, 직·간접으로 서비스를 제공하는 중요한 역할을 하는 기관이라 할 수 있다. 2005년 처음 설립된 후 10년이 지난 현재 150개소가 넘는 전국적인 인프라를 구축하는 등 양적으로 빠른 성장을 하여 왔으며, 그간 가족의 건강성 증진과 역량강화를 위한 역할을 담당해 왔다. 그러나 이와 더불어 질적인 부분에서 내실을 기하고, 이용자들에게 양질의 서비스를 제공하는 측면에서 점검해 볼 필요가 있다. 이런 점에서 보편적 가족서비스를 제공하는 건강가정지원센터는 휴먼서비스조직의 특성을 반영하고 전국적인 서

비스제공의 보편성을 갖는 중추적인 역할을 담당하고 있기에 앞서 진솔한 바와 같이 조직관리의 측면으로 살펴봐야 할 것이다. 그러나 현실적으로 건강가정지원센터의 종사자들은 과중한 업무에 비해 낮은 처우 등으로 잦은 이직을 하게 되는 등의 문제점이 드러나고 있다[3]. 그럼에도 불구하고 조직에서는 높은 직무성과를 요구하고, 이용자들의 서비스에 대한 욕구도 점차 높아지고 있는 실정이다. 그러므로 현 시점에서 건강가정지원센터 종사자들의 이직을 줄이고 직무만족을 향상시키려는 노력이 요구되며, 이에 대한 실증적인 연구도 매우 필요하다.

그동안 휴먼서비스조직에서의 서비스 질 향상을 위한 직무태도와 관련된 연구는 활발하였으며, 비영리조직이나 사회복지분야를 중심으로 한 연구는 꾸준히 이어졌다. 그러나 가족지원사업을 수행하는 건강가정지원센터의 종사자들을 대상으로 하는 연구들은 최근에 서야 시작되고 있으며[3][4], 그 수도 제한적인데다 내용적으로도 단선적인 한계를 가지고 있다. 이 점에서 서비스 질과 직결되는 직무태도를 중심으로 다양한 측면에서 재조명할 필요가 있다. 앞서 언급하였듯이 건강가정지원센터의 종사자들은 잦은 이직을 겪고 있는 바, 본 연구에서는 직무만족과 이직의도를 주요 직무태도로 보고, 조직특성 및 관리차원의 주요 영향 요인들 중 건강가정지원센터가 대부분 20인 이하의 인력으로 구성되어 있다는 점을 감안하여, 조직의 리더십에 주목하고자 한다.

그러나 최근의 복잡하고 다양한 환경에서는 전통적인 카리스마를 중심으로 한 과거의 리더십으로는 한계가 있다. 특히 인간관계를 통한 서비스 제공이 주로 이루어지는 휴먼서비스조직에서는 조직특성에 부응하는 새로운 리더십이 요구되고 있다. 아울러 최근 직장에서의 감정이 발휘되는 중요한 영향력과 업무성과가 밀접한 관계를 가지며, 동시에 리더의 기본과 감정이 다른 종사자에게 미치는 영향이 중요함을 고려한다면, 이를 다루어야 하는 리더의 과업은 기본적이면서도 매우 중요한 것임에 틀림이 없다. 따라서 최근의 리더십연구 중 리더가 자신과 종사자의 감정을 중요시 하고, 관계를 통제하는 능력을 강조하는 감성리더십에 초점을 맞

1) 휴먼서비스는 일반기업에서 상품을 개발, 판매하는 것과 달리 인간에 대한 직접적인 서비스를 행사하는 것으로 의료, 교육, 보육, 케어, 보건, 복지 분야 등의 대인적 서비스를 포괄하는 개념이다[1]. 그러므로 이를 제공하는 기관, 조직을 휴먼서비스조직이라고 할 수 있는데, 인간 삶의 변화, 삶의 질 추구라는 목적과 가치를 강조한다는 점에서 의미가 있다[2].

추고자 한다.

감성리더십의 직무태도에 대한 영향연구는 주로 유아교육과 학교교육분야에서 활발하게 이루어지고 있으나 건강가정지원센터를 대상으로 하는 휴먼서비스조직 연구는 아직 이루어지지 않았으며, 확장시켜 보아도 일부 사회복지조직에 제한되었다.

그런데, 다른 휴먼서비스조직과 구별되는 건강가정지원센터의 구조적 특징을 살펴볼 필요가 있다. 센터의 설립 초기에 안정적인 구축을 위해 위탁기관의 교수나 임원들이 비상근으로 센터장을 맡아온 곳이 많다. 실제로 내부 자료에 따르면 서울과 경기 56곳의 센터 중 30% 이상의 센터장이 비상근직으로 근무하고 있는데, 이럴 경우 최고관리자의 종사자에게 미치는 영향력과 종사자들의 직무만족도는 상근직 조직에 비해 감소될 수 있으므로 이에 대한 우려의 목소리가 제기되기도 하였다[3]. 그러므로 이에 대한 방안이 강구되어야 할 것이며, 조직의 특징을 반영한 리더십과 종사자의 직무태도에 대한 다면적인 분석이 필요하다.

이에 본 연구에서는 휴먼서비스조직의 종사자를 대상으로 감성리더십과 직무만족, 이직의도의 구조적 관계를 최고관리자의 근무형태별로 함께 살펴보려는 점에서 연구의 의의가 클 것으로 보이며, 분석된 결과를 바탕으로 향후 정책적, 실천적 방안을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 감성리더십

리더십에 대한 대부분의 정의들은 한 개인이 집단이나 조직에서 활동과 관계를 인도하고 조직화하기 위해서 다른 사람들에게 의도적으로 영향력을 행사하는 과정을 포함하고 있는데, 이러한 점에서 리더십은 조직의 목표를 달성하기 위한 개인의 노력과 집단의 노력을 촉진하는 과정으로 보고 있다[5]. 다시 말해 리더십은 개개인의 역량을 결집시켜 시너지효과를 촉진시키며, 그에 따라 조직의 성과를 좌우하기도 한다. 이렇게 리더십은 조직관리와 성과와 관련하여 매우 중요한 주제로 많은 분야에서 활발하게 다루고 있다. 아울러 여러 관

점에서 발견되어 다양한 리더십이론과 유형이 연구되어 왔으나, 최근에 주장하는 효과적인 리더십은 조직 구성원들에게 동기를 부여하고[6], 감성을 좌우할 수 있는 영향력을 강조하는 점에서 감성리더십(Emotional Leadership)에 주목하고 있다. 감성리더십은 Goleman, Boyatzis & McKee[7]에 의해 유능한 리더십의 한 특성으로, Salovey & Mayer[8]에 의해 소개된 감성지능을 리더십 차원으로 끌어올린 개념이다. 리더 스스로 자신의 내면을 이해하고 관리하며, 구성원들의 감정을 배려하고 그들과의 관계를 원만하게 하는데 필요한 능력이라고 정의내릴 수 있다. 이러한 감성리더십의 구성요인은 크게 4가지 차원으로 이루어졌는데, 감정적 자기인식, 정확한 자기평가, 자기확신 능력을 의미하는 자기인식 능력(self-awareness)과 감정적 자기제어, 솔직함, 적응력, 성취력, 진취성, 낙천성으로 설명되는 자기관리 능력(self-management) 그리고 감정이입, 조직적 인식, 서비스 능력으로 설명되는 사회적인식 능력(social awareness), 마지막으로 영감을 불어넣는 능력, 영향력, 다른 사람들을 발전시켜주는 능력, 변화추진, 갈등관리, 팀워크와 협동을 이끌어내는 능력으로 설명되는 관계관리 능력(relationship management)으로 구성 된다[9]. 결국 뛰어난 감성지능을 갖춘 리더십이라고 볼 수 있는데, 그렇다면 감성리더십은 타고나는 것이 아니라 후천적으로 학습되고 훈련될 수 있다는 점에서 더욱 각광을 받을 것이며, 감정과 인간관계를 핵심으로 다루기에 특히 인간을 대면하는 휴먼서비스조직에서는 더욱 중요한 리더십이론으로 강조될 것이다.

2. 직무만족

직무만족은 조직구성원이 직무경험으로부터 갖게 되는 긍정적 정서상태이며[10], 개인의 직무에 대한 호의적인 태도라고 하였다[11]. 직무만족은 조직관리에서 매우 중요한 요인으로 수많은 조직연구에서 다루어져 왔다. 왜냐하면 조직 구성원들의 직무만족 수준은 조직의 성과 및 효과성의 중요한 영향요인으로 알려져 있기 때문이다[12]. 한편, 직무만족의 측정과 구성요인과 관련해서는 직무만족이 개인의 주관적인 기준과 그 기준에 어느 정도 부응하느냐에 대한 일치 정도로 보는 시

각과 다른 사람의 투입과 산출에 비교하는 과정에 의해 결정된다는 의견, 이와는 달리 외적인 요인들보다는 개인적인 성격에 의해 좌우된다는 주장 등 직무만족 연구의 오랜 역사만큼 다양하게 논의되고 있다[13]. 그러나 일관되게 보고되는 점으로 직무만족 수준이 높은 사람은 자신의 직무에 대해서 긍정적인 태도를 가지며, 조직의 생산성과 자신의 삶의 질에 긍정적인 영향을 미치고 있다는 점이다[14][15]. 그러므로 직무만족은 성공적인 조직운영을 위한 중요 평가기준이 되며, 특히 휴먼서비스조직에서는 이용자들에게 제공되는 서비스의 질적 수준과의 관련이 매우 클 수밖에 없다.

3. 이직의도

이직은 조직구성원이 현재의 조직으로부터 이탈하는 것을 말한다. 이직은 보통 조직구성원들의 자발성 여부에 따라 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분할 수 있는데, 일반적으로 조직관리측면에서 주요관심사는 자발적 이직으로 이로 인한 영향은 신규종사자 채용으로 인한 비용증가 등 조직의 성과와 관련해서 부정적이다. 그러므로 이직의 원인과 영향요인에 대한 파악은 매우 중요한 문제이다. 그런데 이직은 행위를 나타내는데, 이러한 행위의 인지적 선행변수로 가장 직접적이고 강력한 영향요인으로 밝혀진게 이직의도이다[16]. 결국 이직의도는 이직의 대체변인으로서 구성원이 현재의 피고용 관계를 스스로 단절하고자 하는 의도라고 볼 수 있는데[17], 많은 이직관련 연구에서 직무성과의 중요 선행변수인 직무만족과 부적인 관계를 갖는 것으로 보고하고 있다[18][19].

4. 감성리더십과 직무만족, 이직의도와와의 관계

휴먼서비스조직에서 상사의 리더십은 조직구성원들의 직무태도에 직접적인 영향을 미치는 요소로 다양한 연구들에서 입증되고 있다. 특히 조직구성원과 리더의 감정 그리고 인간관계를 중요시하는 감성리더십은 직무만족에 정적인 영향을 미치는 요인으로 확인되고 있으며[12], 감성리더십이 이직의도에 미치는 영향은 부적인 것으로 알려져 있다[20]. 그러나 감성리더십이 이직의도에 미치는 영향은 직접적이기 보다는, 직무만족

을 매개로 하여 간접적으로 영향을 미치는 결과도 확인되었다[21]. 또한, 직무만족은 일반적으로 이직률을 낮춤과 동시에 생산성에도 긍정적인 효과를 주는 것으로 알려져 왔으며[22], 이직의도와와의 관계는 많은 조직연구에서 부적인 관계로 보고되고 있다[4][18][19]. 그렇다면 감성리더십과 직무만족, 이직의도의 관계는 단선적일까? 역할이론과 사회교환론에 기반을 두고 있는 LMX(Leader -Member Exchange)이론에 따르면 상사와 종사자간은 사회적 교환관계를 맺게 되므로 이들의 상호 교환관계에 따라 직무태도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다[23][24]. 또한 상사와 종사자간 관계의 질은 서로간의 상호작용과 비례하여 정서적 유대가 높아져 소속감이 높아진다[25]. 한편 리더십이론에서도 Burns(1978)는 상호적인 관계속에 리더십이 발휘되어야 효과가 큼을 주장하는데[26], 이를 휴먼서비스조직에 적용한 연구에 따르면 특히 최고관리자의 리더십이 중요하다고 강조한다[27]. 실제로 리더의 고용형태에 따라 리더십수준이 직무태도에 미치는 영향에 대해서 중요성을 인식하고, 교육서비스분야에서 실증 연구를 통하여 검증을 시도하였으나 통계적 유의성은 확보하지 못하였다[28].

이렇듯 인력관리 차원에서 직무태도에 대한 중요성은 많은 연구에서 언급되고 있으나 조직구성원의 고용이나 근무형태와 관련해서는 주로 종사자를 대상으로 이루어졌을 뿐[29][30], 최고관리자에 대한 연구는 상대적으로 부족한 실정이다. 이러한 선행연구들을 통해 볼 때, 건강가정지원센터의 종사자들이 인식하는 감성리더십은 직무만족을 매개로 이직의도에 영향을 미칠 것이며, 이들의 관계는 최고관리자의 근무형태에 따라 다르게 나타날 것으로 예측되므로 이를 검증하는 것은 조직관리측면에서 큰 의의가 있을 것으로 기대된다.

III. 연구방법

1. 연구가설

본 연구는 건강가정지원센터에서 근무하는 종사자가 인식한 감성리더십이 이직의도에 미치는 관계를 파악

하고 직무만족이 이들 사이를 매개하고 있는지, 또한 이러한 구조적 관계가 최고관리자의 근무형태별로 차이가 있는지를 밝히는데 목적이 있다. 이론적 검토를 바탕으로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

가설 1 : 건강가정지원센터 종사자가 인식한 감성 리더십은 직무만족에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설 2 : 건강가정지원센터 종사자가 인식한 감성 리더십은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3 : 건강가정지원센터 종사자의 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4 : 감성리더십은 직무만족을 매개로 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

가설 5 : 감성리더십과 직무만족, 이직의도의 구조적 관계는 센터장의 상근집단과 비상근집단 간 차이가 있을 것이다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 설문조사는 서울 및 경기지역에 위치한 56개의 건강가정지원센터에서 근무하는 종사자 전체를 대상으로 하여, 2014년 4월부터 5월까지 이루어졌다. 연구의 목적에 대해서 충분히 설명하고 동의를 구하였으며 자발적 참여와 비밀보장을 확인시킨 후 배부된 400부 가운데, 319부가 회수되었으며 이 중 부실한 응답을 제외한 295개의 설문을 최종분석에 사용하였다.

3. 측정도구

본 연구에서의 독립변수인 감성리더십은 Goleman, Boyatzis, & McKeef[31]가 제시한 4가지 구성요인인 자기인식, 자기관리, 사회적인식, 관계관리 능력을 측정하도록 개발된 척도를 사용하였다. 정현영[32]의 연구에서 타당도가 검증되었으며, 총 18문항으로 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'의 1점에서부터 '매우 그렇다'의 5점까지로 구성된 리커트 척도로 측정하였다. Cronbach's α 값은 .971이었다. 본 연구에서 매개변수로 설정한 직무만족은 Brayfield & Rothe[33]의 직무만족지표(An Index of Job Satisfaction)를 한국노동패널 7차에서 한

국 실정에 맞도록 활용된 전반적 직무만족 척도를 사용하였다. 5문항으로 측정하였으며 Cronbach's α 값은 .935이었다. 종속변수인 이직의도는 Becker[34]가 개발하고 조영숙[35]이 번역, 사용하여 타당성이 입증된 척도를 활용하였다. 리커트 5점 척도로 총 4문항으로 구성되었으며 Cronbach's α 값은 .884로 나타났다.

4. 분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 결측치(missing value)를 포함하고 있으므로, 이를 통계적으로 대체(imputation)하였다. 결측여부가 자료내의 다른 변수의 값과 관련이 있는 MAR(missing at random)을 가정하므로 편향과 왜곡의 문제를 최대한 극복할 수 있는 다중 대체(multiple imputation : MI)법으로 대체 하였다. 조사대상자의 인구사회학적 특성을 파악하기 위해 기술통계 분석을 실시하였으며, 측정도구의 신뢰도 검증을 위해서 내적일관성검증(Cronbach's Alpha)을 하였다. 측정 변수들에 대한 정규성 검증을 실시하였으며, 타당도를 검증하기 위해서는 확인적 요인분석(CFA)을 하였다. 연구의 가설을 검증하기 위해 구조방정식모형 분석을 실시하였으며, 매개효과를 검증하기 위해서 간접효과에 대한 신뢰구간을 설정하여 유의성을 검증하는 부트스트래핑의 신뢰구간(bias-corrected)을 이용하였다. 또한 최고관리자의 근무형태별 구조관계의 차이를 검증하기 위해서 다집단 분석(multi-group analysis)을 실시하였으며, 모형의 적합도 평가는 간명성과 명확한 해석기준이 확립된 적합도 지수를 적용하였다[36].

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 보면 [표 1]에서와 같이 남성이 16명(5.42%), 여성이 279명(94.6%)으로 여성이 대부분을 차지하고 있으며, 혼인상태는 미혼이 190명(64.4%), 기혼 103명(34.9%)으로 미혼자가 기혼자에 비해 많았다. 연령대를 살펴보면, 20대가 141명(47.8%)으로 가장 많았으며 30대 100명(33.9%), 40대 43명

(14.6%), 50대 이상 11명(3.7%)의 순으로 나타났다. 최저연령 20세부터 최고 58세까지 분포되었고, 평균연령은 32.1세였다. 교육수준은 대졸 이하가 190명(64.4%)으로 가장 높은 비중을 차지하였고, 대학원재학 이상이 85명(28.8%), 전문대졸 이하 18명(6.1%), 고졸 이하 2명(0.7%)의 순으로 나타났다. 급여수준은 150만원 이상~200만원 미만인 234명(79.3%)으로 가장 많았으며, 200만원 이상~250만원 미만인 32명(10.8%), 150만원 미만 19명(6.4%), 250만원 이상 10명(3.4%)의 순이었으며 전체 조사대상자의 급여를 평균한 금액은 177.4만원으로 나타났다. 센터장의 근무형태는 상근조직의 응답자가 169명(57.3%), 비상근이 126명(42.7%)으로 나타났다. 현 직장 근무기간은 2년 이상~5년 미만이 106명(35.9%)으로 가장 많았으며, 1년 이상~2년 미만이 85명(28.8%), 1년 미만 75명(25.4%)의 순이었으며 5년 이상은 29명(9.8%)에 불과하였다. 최저 1개월부터 최대 8년 2개월로 분포되었고, 평균적으로 26.4개월 근무하는 것으로 조사되었다.

표 1. 조사대상자의 일반적 특성(N=295)

특성	구분	빈도	백분율
성별	남	16	5.4
	여	279	94.6
혼인상태	미혼	190	64.4
	기혼	103	34.9
	기타	2	.7
연령	20세 이상~29세 이하	141	47.8
	30세 이상~39세 이하	100	33.9
	40세 이상~49세 이하	43	14.6
	50세 이상	11	3.7
	평균연령 32.13세(표준편차 7.81)		
교육수준	고졸 이하	2	.7
	전문대졸 이하	18	6.1
	대졸 이하	190	64.4
	대학원재학 이상	85	28.8
급여수준	150만원 미만	19	6.4
	150만원 이상~200만원 미만	234	79.3
	200만원 이상~250만원 미만	32	10.8
	250만원 이상	10	3.4
	평균 급여 177.4만원(표준편차 28.6)		
센터장 근무형태	비상근	126	42.7
	상근	169	57.3
현직장 근무기간	1년 미만	75	25.4
	1년 이상~2년 미만	85	28.8
	2년 이상~5년 미만	106	35.9
	5년 이상	29	9.8
평균 근무기간 26.4개월(표준편차 21.71)			

2. 측정변수의 정규성 검증 및 상관관계

본 연구의 잠재변인은 감성리더십, 직무만족, 이직의도로 모든 측정 문항은 5점 척도로 이루어져 있다. 구조방정식모형 분석에서는 회귀계수 추정을 사용하므로 각 변수들의 정상분포조건이 충족되지 않을 경우 왜곡된 결과가 도출될 수 있다. 관찰변수의 정규분포성 가정 충족여부는 왜도(skewness)와 첨도(kurtosis)의 절대값 크기로 판단하기를 권장하는데, 구조방정식모형에 적용시 왜도>2, 첨도>7(Amos에서는 4값 이상)이 아니면 추정에 영향을 줄 정도는 아닌 것으로 간주한다 [37]. 본 연구에서 사용된 측정변수들의 왜도는 -.585에서 .438, 첨도는 -.569에서 .583의 범위에 있기 때문에 정상분포조건을 만족하는 것으로 확인하였다. 연구모형 분석에 앞서 주요변수에 대한 상관관계분석을 실시한 결과 [표 2]에 제시한 바와 같이, 감성리더십은 직무만족과 정적(+) 상관관계($r=.620, p<.001$)를 보였으며, 감성리더십과 이직의도($r=-.587, p<.001$), 직무만족과 이직의도($r=-.825, <.001$)는 부적(-) 상관관계를 보이고 있다. 또한 상관계수의 절대값이 .9보다 크지 않으므로 변수들 간 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다 [38].

표 2. 주요변수의 상관관계

주요인	감성 리더십	직무 만족	이직 의도
감성리더십	1		
직무만족	.620***	1	
이직의도	-.587***	-.825***	1

3. 측정모형 분석

구조모형 분석에 앞서 잠재변수로 사용된 감성리더십, 직무만족 및 이직의도의 각 지표들이 이론적 개념을 잘 반영하고 있는지를 확인하기 위해 측정모형을 분석하였다. [표 3]과 같이 주요인과 주요인의 측정항목, 비표준화 요인부하량과 표준화 요인부하량, 임계치, 평균분산추출값(Average Variance Extracted: AVE), 개념신뢰도값(Construct Reliability)을 기술하였다. 감성리더십 변수의 경우 문항수가 많아 항목합산(item

parceling)을 통해 간소화 하였는데, 하위요인들의 평균을 점수화하여 측정변인으로 활용하였다.

측정모형을 분석한 결과 χ^2 검증은 표본 크기에 민감하고 평가설이 매우 엄격하므로, 적합도 지수를 통해 모형의 적합도를 평가하였다. TLI와 CFI는 1부터 0의 연속형으로 나타나며 그 값이 .9이상이면 적합도가 좋다고 할 수 있으며[39], RMSEA 값은 .05이하이면 좋은 적합도, .05에서 .08사이면 괜찮은 적합도, .10이상이면 부적절한 적합도이다[40]. 본 연구의 모형은 TLI=.948, CFI=.959, RMSEA=.091로 나타나 전반적으로 측정모형이 적합한 수준으로 자료에 잘 부합된다고 볼 수 있다. 주요 요인들의 표준화 요인부하량은 .719~.939로 좋은 값($\lambda > .5$)[41]을 보여주고 있으며, C.R. 값은 13.502 이상으로 모두 유의(C.R.>1.965)하게 나타났다. 평균분산추출값(AVE)은 .637이상 이며 개념신뢰도값도 .875 이상을 보여 감성리더십, 직무만족, 이직의도가 모두 높은 집중타당도(요인부하량, AVE는 최소 .5이상, 개념신뢰도 .7이상)를 나타내고 있다[42].

표 3. 측정모형 분석결과

잠재 변수	측정변수	요인 부하량	C.R.	P	AVE	개념 신뢰도
감성 리더십	→ 자기인식	.807	-	-	.906	.974
	→ 자기관리	.939	20.307	.000		
	→ 사회적인식	.928	19.961	.000		
	→ 관계관리	.937	20.265	.000		
직무 만족	→ 직무만족 1	.891	-	-	.783	.947
	→ 직무만족 2	.928	25.140	.000		
	→ 직무만족 3	.800	18.268	.000		
	→ 직무만족 4	.863	21.250	.000		
	→ 직무만족 5	.847	20.463	.000		
이직 의도	→ 이직 1	.816	-	-	.637	.875
	→ 이직 2	.892	18.074	.000		
	→ 이직 3	.824	16.230	.000		
	→ 이직 4	.719	13.502	.000		

$\chi^2=212.423(df=62, p=.000)$
 TLI=.948*, CFI=.959*, RMSEA=.091**

주1. * 0.90이상 좋은 적합도
 주2. ** < .10 : 보통 적합도 < .05~.08:괜찮은 적합도

4. 구조모형 분석

측정모형 분석을 전제로 감성리더십과 직무만족, 이직의도의 관계구조를 제안모형으로 설정한 후 구조모형을 검증하였다. 그러나 최초 이론적 배경에 의해 설

정된 연구모형에 기초한 제안모형의 적합도가 기준값과 비교할 때 다소 부족한 것으로 판단하였다. 적합도를 높이기 위해서 수정지수(modification index: MI)를 활용하여 논리적으로 타당한 범위 내에서 수정지수가 큰 순으로 순차적으로 수정해 가면서 모형의 적합도를 살펴보았다. 이때 모델적합도가 높을수록 좋은 모델임에는 틀림없지만, 이론적으로나 논리적으로 타당한 범위 내에서 모델을 수정해야 하며, 공분산의 설정도 외생잠재변수의 측정오차간 상관, 내생잠재변수의 측정오차간 상관 또는 내생잠재변수의 구조오차간 상관간에 해줘야한다[42]. [표 4]에 제시하였듯이 수정모형이 전반적으로 양호한 적합도 지수를 보여주었으며, χ^2 값의 변화량(df=3 변할 때 7.82 이상)도 유의성을 갖기 때문에 수정모형을 최종 연구모형으로 채택하였다. 연구모형의 적합도는 $\chi^2=140.640(df=59)$, CFI=.978, TLI=.970, RMSEA=.069로 표본크기에 민감한 χ^2 값을 제외하고 모든 적합도 지수에서 그 기준을 상회하는 것으로 나타나 전반적으로 적절한 수준이다.

표 4. 수정모형에 따른 적합도 측정결과

모형	χ^2	df	$\Delta\chi^2$	CFI	TLI	RMSEA
제안모형	189.490	62	-	.964	.955	.081
수정모형	140.640	59	$\Delta\chi^2=48.85(df=3)$.978	.970	.069

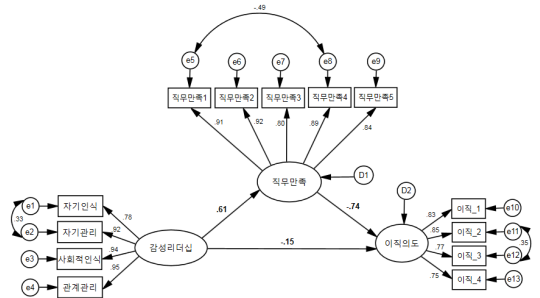


그림 1. 구조모형

표 5. 연구모형의 모수 추정치

경로	Estimate		S.E	C.R.	P
	비표준화 (B)	표준화 (β)			
감성리더십 → 직무만족	.900	.613	.087	10.395	.000
직무만족 → 이직의도	-.882	-.743	.074	-11.982	.000
감성리더십 → 이직의도	-.268	-.154	.093	-2.876	.004

연구모형의 적합성이 검증되었기에 추정된 경로계수를 통하여 본 연구의 가설을 검증하였다. 모수치의 추정결과는 [표 5]에 제시하였으며 연구모형에서 설정한 주요 변수들 간의 관계를 살펴보면, 감성리더십이 높을수록 직무만족($\beta=.613, p=.000$)이 높아지는 것으로 나타났다으며, 그 관계는 통계적으로 유의미 하였다. 따라서 [가설 1]이 지지되었다. 또한 직무만족과 이직의도와와의 관계는 부적(-)인 관계로 나타났으며($\beta=-.743, p=.000$), 감성리더십과 이직의도와와의 관계에서도 부적(-)관계로 나타났다($\beta=-.154, p=.004$). 이들의 관계는 통계적으로 유의미 하여 [가설 2]와 [가설 3]이 지지되었다. 이는 감성리더십과 직무만족이 높을수록 이직의도가 감소하는 것으로 해석할 수 있다.

5. 매개효과 분석

연구모형의 심층적인 이해를 위한 매개효과 분석의 결과는 [표 6]과 같다. 매개효과에 대한 유의성 검증은 모든 자료가 정규분포 가정을 따라야 한다는 통계적 제약으로부터 자유로운 부트스트래핑 방법[43]을 통해 검증하였다. 분석결과 감성리더십으로부터 직무만족을 통해 이직의도에 이르는 매개효과는 95%의 신뢰구간에 의해 검증한 결과, 0값이 신뢰구간에 포함되지 않으므로 매개효과가 통계적으로 유의하였다(** $p<.01$). 그러므로 [가설 4]가 지지되었다. 이러한 결과는 감성리더십이 이직의도에 직접적인 영향을 미치기도 하지만 직무만족을 매개로 이직의도에 간접적인 영향을 미치는 것을 의미한다. 즉, 직무만족은 감성리더십이 이직의도에 미치는 영향을 부분적으로 매개하는 것으로 해석할 수 있다.

표 6. Bootstrapping을 통한 매개효과 분석

경로	Bootstrap 추정치 95% 신뢰구간(BC)			
	간접효과	S.E.	Lower	Upper
감성리더십→직무만족→이직의도	-.455**	.047	-.557	-.371

주1. 추정치는 표준화계수, BC: Bias corrected, 반복추정횟수:1,000번
 주2. * $p<.05$, ** $P<.01$, *** $P<.001$

6. 최고관리자의 근무형태별 다집단 분석

연구모형의 구조적 관계가 최고관리자인 센터장의 상근, 비상근의 형태에 따라 차이가 있는지를 검증하기 위해 다집단 분석을 실시하였다. 우선 기저모형의 적합도는 모두 만족할 만한 수준이었다. 측정동일성의 검증을 위해서 측정모형에서 각각의 잠재변수 적재치(요인 부하량)가 동일하다는 동일성 제약을 가한 측정동일성 모형과 기저모형을 비교하였다. χ^2 의 차이는 유의미한 차이($\Delta\chi^2=33.21, \Delta df=10$)가 있으나, χ^2 값은 표본크기에 영향을 받아 모형을 기각하는 문제점을 가지고 있으므로 표본크기에 영향을 받지 않는 간명성을 고려하는 적합도 지수로 비교하였다. 따라서 TLI와 RMSEA가 기저모형에 비해 크게 나빠지지 않았으므로 측정동일성 제약은 기각되지 않음을 의미하므로[44][45], 집단 간 경로계수의 차이검증을 위해 구조동일성모형을 검증하였다. 집단 간 경로계수의 차이검증을 위해서 구조계수에 대한 동일화 제약은 [표 8]에 제시하였듯이, 집단 간 차이가 작은 계수부터 동일화 제약을 가해주는 전진선택법을 실시하였다[46]. 본 연구에서는 [표 7]과 같이 모형내에 존재하는 3개의 경로계수에 차례로 동일화 제약을 가한 모형 3개를 선행모형들과 비교하였다.

표 7. 경로계수에 동일성 제약을 가한 모형들 간의 비교

모형	χ^2	$\Delta\chi^2$	df	RMSEA	TLI	판정
기저모형	201.719	-	118	.049	.970	채택
측정동일성모형	234.929	-	128	.053	.965	채택
구조동일성모형(1)	235.701	.772	129	.053	.965	채택
구조동일성모형(2)	237.691	1.99	130	.053	.965	채택
구조동일성모형(3)	241.611	3.92	131	.054	.964	기각

구조동일성모형이 2단계에서 3단계로 가면서 χ^2 의 차이($\Delta\chi^2=3.92$)가 자유도 1일 때 임계치인 3.84를 초과하여 두 모형 간의 차이가 유의미한 것으로 나타났다. 이는 ‘감성리더십→직무만족’의 경로에서 동일성 제약을 가한 경우에 그 이전의 모형과 차이가 있는 것으로, 구체적으로 살펴보면 [표 9]에 제시하였듯이 센터장 상근집단($\beta=.665$)과 비상근집단($\beta=.548$) 간의 감성리더

십이 직무만족으로 가는 경로추정계수가 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 그러므로 [가설5]는 지지되었다. 즉, 센터장이 상근하는 기관이 비상근 기관에 비해 감성리더십이 직무만족으로 미치는 영향력이 더 큰 것으로 해석할 수 있다.

표 8. 구조동일성모형의 단계별 경로계수차이

모형단계	감성리더십 → 직무만족	직무만족 → 이직의도	감성리더십 → 이직의도
1단계	-2.008	-1.686	.889
2단계	-2.028	-1.426	
3단계	-1.984		

표 9. 센터장의 상근유무별 경로추정치

경로	상근집단			비상근집단		
	β	S.E.	C. R.	β	S.E.	C. R.
감성리더십 → 직무만족	.665	.114	8.811***	.548	.131	5.73***
직무만족 → 이직의도	-.765	.080	-10.384***	-.740	.141	-7.211***
감성리더십 → 이직의도	-.207	.110	-3.157**	-.060	.146	-.771

V. 결론 및 제언

본 연구는 최근 들어 조직관리 연구에서 강조되고 있는 감성리더십이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향 관계를 휴먼서비스조직 중 주요 가족지원사업 영역인 건강가정지원센터에 적용하여 규명하고자 하였으며, 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 감성리더십은 직무만족에 정(+의 영향을 미치고, 이직의도에는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 감성리더십의 영향을 고려한 직무만족은 이직의도에 부적인 영향을 미치고 있었다. 셋째, 감성리더십과 이직의도와의 관계에서 직무만족은 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 넷째, 감성리더십과 직무만족, 이직의도와의 관계에서 감성리더십이 직무만족에 미치는 영향력은 최고관리자의 상근과 비상근 근무형태별로 차이가 나타났으며, 구체적으로는 최고관리자가 상근하는 조직의 영향력이 유의미하게 큰 것으로 나타났다.

이러한 결과는 휴먼서비스조직이 무형의 서비스를 제공하는데 성과와 효율성을 강조하는 최근의 흐름에 부합된 직무태도 영향요인들을 고찰함에 있어, 다면적인 구조적 관계에 대해 실증적으로 검증하였다는 점에서 이론적으로 기여하고 있다. 또한 아동의 돌봄 영역과 건강한 가족기능 증진의 중추적인 역할을 담당하고 있는 건강가정지원센터 종사자들에 적용이 가능한 감성리더십의 중요성과 최고관리자의 역할을 조직관리 차원에서 밝혀냈다는 점은 유용한 실천적 의의를 지니고 있다. 이는 종사자와 상호작용을 통해 직무태도에 영향을 미칠 수 있는 최고관리자의 조직내 위치의 중요성을 시설장의 근무형태별로 실증분석하여 밝혀냈다는 점과 또한 최근의 사회적 흐름에 비추어 볼 때, 종사자의 감정적 측면을 함께 고려해야 한다는 조직차원의 노력을 강조한 점에서 실무적인 시사점을 갖고 있다. 즉, 휴먼서비스조직에서의 성과와 효과성은 서비스의 질로 직결되는 바, 종사자의 잦은 이직은 서비스의 질을 보장할 수 없게 된다. 그러므로 종사자의 이직을 줄이고, 직무만족을 높이는데 있어 상사의 감성리더십은 매우 중요하다고 할 수 있다. 이를 위해서 상사의 감성리더십을 향상시킬 수 있는 역량강화 프로그램을 개발하고, 종사자와 상사, 이용자의 다양한 정서적 특성을 파악하고 대응하는 방법의 교육 및 관계강화 프로그램을 제도적으로 마련하고 정기적인 세미나, 워크숍 등을 통하여 보급하여야 할 것이다. 이는 전국에 설치되어 있는 150여 개의 건강가정지원센터에서 자체적으로 실시하는 것도 중요하지만, 이들을 전체적으로 조정하는 상급기관에서 매뉴얼을 마련하고, 일선 센터들이 이용자들에게 질 높은 서비스 제공에 전념할 수 있도록 원활한 허브 역할을 해주어야 실질적인 효과를 가져올 것이다. 즉, 상호 긴밀한 협력관계를 전제로 한 실천방안이 마련되어야 할 것이다. 또한 현재 건강가정지원센터에서 최고관리자 역할을 수행하는 센터장의 근무형태별로 가족지원 서비스제공을 담당하는 종사자들의 직무태도에 미치는 리더십의 영향이 유의한 차이가 있다는 것은 무엇보다도 센터장의 역할이 총괄팀장 등으로 대표되는 중간관리자들과는 또 다른 고유의 중요한 역할을 맡고 있음을 밝혀낸 것이다. 그러므로 향후 위탁운영체

에서 조직의 인사정책을 펼치는데 있어 최고관리자에 대한 임명, 근무방법과 관련하여 상근직 고용, 역할강화 방안이 마련되어야 할 것이다.

한편, 향후 연구에서는 조직의 여러 특성과 유형, 수준을 추가적으로 고려하는 연구설계로 보다 심층적으로 살펴볼 필요가 있다. 왜냐하면 복잡하고 다양한 인간관계를 맺고 있는 현대사회 속에서 그 역할이 점차 커져가고 있는 휴먼서비스조직에서 그 활용도가 더욱 높을 것이기 때문이다. 앞서 강조 하였듯이 인간관계의 메커니즘은 매우 복잡하고 다양하므로, 단선적인 관계 규명으로는 한계가 있으므로 어떠한 요인이 실제적인 영향을 주고, 그러한 영향관계가 어떻게 가속 또는 완화시키는지에 대해서도 다각적인 노력이 필요할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 김영중, “휴먼서비스 산업체계 모형에 의한 사회복지서비스 동향 분석”, 한국사회복지행정학, 제11권, 제2호, pp.35-73, 2009.
- [2] 이석미, 이은영, 조상미, “휴먼서비스 조직의 조직효과성”, 한국사회복지행정학, 제11권, 제3호, pp.33-68, 2009.
- [3] 정여주, 이기숙, “건강가정사의 조직문화 인식과 직무만족에 관한 연구”, 한국가족복지학, 제18권, 제4호, pp.461-484, 2013.
- [4] 박성희, 건강가정지원센터 종사자들의 직무만족과 이직의도에 관한 연구, 광운대학교, 석사학위논문, 2009.
- [5] A. G. Yukl, *Leadership in Organizations, Fifth edition*. Prentice Hall, 2002.
- [6] 신유근, *조직행위론*, 서울: 다산출판사, 1997.
- [7] D. Goleman, R. Boyatzis, and A. Mckee, *Primal Leadership: Learning to Lead with Emotional Intelligence*, Harvard Business School Press, 2002.
- [8] P. Salovey and J. D. Mayer, “Emotional intelligence,” *Imagination, Cognition and Personality*, Vol.9, No.3, pp.185-211, 1989.
- [9] D. Goleman, R. Boyatzis, and A. Mckee, *Primal leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence*, Boston, Ma: Harvard Business School Press, 2002.
- [10] E. A. Locke, “The nature and causes of job satisfaction,” *Handbook of Industrial and Organization Psychology*, Vol.1, pp.1297-1343, 1976.
- [11] 김지성, 박기찬, 이덕로 역, *조직행동론*, S. P. Robbins, 2005. *Organizational Behavior*: Prentice Hall, 서울: 피어슨에듀케이션코리아, 2005.
- [12] 반미선, *감성리더십이 임파워먼트와 조직효과성에 미치는 영향 사회복지기관을 중심으로*, 계명대학교, 박사학위논문, 2012.
- [13] 이영면, *직무만족의 의미와 측정*, 서울: 경문사, 2011.
- [14] 방하남, “직무만족도와 생활만족의 결정요인과 상호작용효과에 관한 연구”, 노동경제논집, 제23권, 특별호, pp.133-154, 2000.
- [15] 박재규, “노동자의 직무만족과 삶의 질 변화에 관한 경험적 연구”, 제3회 한국노동패널학술대회, pp.1-20, 2001.
- [16] W. H. Mobley, “Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover,” *Journal of applied psychology*, Vol.62, No.2, 1977.
- [17] 김상욱, 유홍준, “직무만족과 이직의사의 형태학적 결정요인: 전국 패널자료를 사용한 GLM 및 GEE 추정”, 한국사회학, 제36권, 제1호, pp.51-81, 2002.
- [18] 박상수, *직무관련변수가 조직구성원의 이직의도에 미치는 영향*, 전남대학교, 석사학위논문, 1998.
- [19] 오지영, *노인의료복지시설 근무자들의 이직의도 결정요인*, 연세대학교, 박사학위논문, 2008.
- [20] 신경희, *감성리더십이 직무스트레스 및 이직의*

- 도에 미치는 영향 A 항공사 객실 승무원을 중심으로, 한국외국어대학교, 석사학위논문, 2014.
- [21] 정현영, 김현아, 양이선, “구조방정식 모형 구축을 통한 단체급식업체 점장의 감성리더십이 조직성공에 미치는 효과성 검증”, 대한가정학회, 제45권, 제3호, pp.109-120, 2007.
- [22] 안관영, *인적특성, 직무특성 및 조직특성에 따른 이직관리방안에 관한 연구*, 인하대학교, 박사학위논문, 1992.
- [23] T. A. Scandura, “Leader-member exchange and supervisor career mentoring as complementary constructs in leadership research,” *Academy of management Journal*, Vol.37, No.6, pp.1588-1602, 1994.
- [24] 윤만희, “서비스종업원의 교환관계 확장이 직무관련 태도와 서비스 수행에 미치는 영향”, *마케팅 연구*, 제24권, 제2호, pp.51-79, 2009.
- [25] 장현아, 최예경, “상사-비서 교환관계(LMX)의 질이 직무태도에 미치는 영향”, *비서학논총*, 제16권, 제2호, pp.49-71, 2007.
- [26] J. M. Burns, *Leadership*, New York: Harper & Row, 1978.
- [27] D. M. Austin, “The human service executive,” *Administration in Social Work*, Vol.13, No.3-4, pp.13-36, 1989.
- [28] 김택근, *교육서비스 기업 지점장의 고용형태와 리더십 유형이 조직유효성에 미치는 영향*, 고려대학교, 석사학위논문, 2010.
- [29] 유재권, *고용형태에 따른 리더-구성원 교환관계 정도가 조직몰입과 혁신행동에 미치는 영향*, 전북대학교, 석사학위논문, 2007.
- [30] 이상희, “종사원의 고용형태에 따른 직무만족과 이직의도 영향관계”, *한국콘텐츠학회논문지*, 제14권, 제8호, pp.442-452, 2014.
- [31] D. Goleman, R. Boyatzis, and A. McKee, “The emotional reality of teams,” *Journal of Organizational Excellence*, Vol.21, No.2, pp.55-65, 2002.
- [32] 정현영, *위탁업체 종사자의 감성리더십과 감성지능이 조직성공에 미치는 영향*, 연세대학교, 박사학위논문, 2006.
- [33] A. H. Brayfield and H. F. Rothe, “An index of job satisfaction,” *Journal of applied psychology*, Vol.35, No.5, pp.307-311, 1951.
- [34] T. E. Becker, “Foci and bases of commitment: Are they distinctions worth making?,” *Academy of Management Journal*, Vol.35, No.1, pp.232-244, 1992.
- [35] 조영숙, “비서직 경력관련변수가 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향”, *비서학논총*, 제8권, 제1호, pp.101-124, 1999.
- [36] 김주환, 김은주, 홍세희, “한국 남녀 중학생 집단에서 자기결정성이 학업성취도에 주는 영향”, *교육심리연구*, 제20권, 제1호, pp.243-264, 2006.
- [37] P. J. Curran, S. G. West, and J. F. Finch, “The robustness of test statistics to non-normality and specification error in confirmatory factor analysis,” *Psychological Methods*, Vol.1, No.1, pp.16-29, 1996.
- [38] 문수백, *구조방정식모델링의 이해와 적용*, 서울: 학지사, 2009.
- [39] P. M. Bentler, “Comparative fit indices in structural models,” *Psychological Bulletin*, Vol.107, No.2, pp.238-246, 1990.
- [40] M. W. Browne and R. Cudeck, “Alternative ways of assessing model fit,” *Sociological Methods Research*, Vol.21, No.2, pp.230-258, 1993.
- [41] R. P. Bagozzi and Y. Yi, “On the evaluation of structural equation models,” *Journal of the academy of marketing science*, Vol.16, No.1, pp.74-94, 1988.
- [42] 우종필, *구조방정식모델 개념과 이해*, 서울: 한나라 아카데미, 2012.
- [43] P. E. Shrout and N. Bolger, “Mediation in experimental and nonexperimental studies :

New procedures and recommendations,”
Psychological Methods, Vol.7, No.4, pp.422-445,
2002.

[44] B. M. Byrne, R. J. Shavelson, and B. Muthén,
“Testing for the equivalence of factor
covariance and mean structures: The issue of
partial measurement invariance,” Psychological
bulletin, Vol.105, No.3, pp.456-466, 1989.

[45] 홍세희, 황매향, 이은설, “청소년용 여성 진로장
벽 척도의 잠재평균분석”, 교육심리연구, 제19권,
제4호, pp.1159-1177, 2005.

[46] 홍세희, 구조방정식 모형의 고급방법, S&M 리
서치그룹, 2011.

저자 소개

신 용 석(Yong-Seok Shin)

정회원



- 2006년 12월 : 미국 남부캐롤라
이나주립대학교 대학원 사회복지
학사(MSW)
- 2008년 8월 ~ 현재 : 성균관대
학교 사회복지학과(박사수료)

<관심분야> : 노인복지, 조직관리