

사회적 자본이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

- 조직지원인식의 조절효과를 중심으로 -

한나영* · 박상봉**

<요 약>

최근 기업에서는 지속적 경쟁우위를 확보하기 위해 조직 구성원들 간의 네트워크와 신뢰에 의해서 형성되는 사회적 자본을 중시하고 있다. 사회적 자본은 조직 내 다차원적인 요인들과의 상호작용을 통해 구성원들의 적응과 몰입을 유도하고, 의사소통 및 참여의 통로로서 협력적 행동을 유발하여 조직성과를 높이는데 기여한다.

본 연구는 조직 내 형성되어 있는 사회적 자본과 조직지원인식이 이직의도에 미치는 영향을 분석하였으며 나아가 사회적 자본과 이직의도와의 관계에서 조직지원인식의 조절효과를 살펴보았다. 이를 위해 부산·경남 소재 중소 제조업체를 중심으로 설문을 실시하고 위계적 회귀분석을 사용하여 실증 분석하였다.

실증 분석결과, 첫째, 사회적 자본의 구조적 차원과 관계적 차원이 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 관계적 차원이 이직의도에 큰 영향을 미치는 것으로 나타나 조직 내 구성원들 간의 상호작용을 통한 신뢰형성이 중요함을 알 수 있다. 둘째, 조직지원인식이 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 구성원 개개인들에게 조직차원의 관심과 전폭적 지원이 필요함을 알 수 있다. 셋째, 조직지원인식이 사회적 자본과 이직의도 사이의 관계를 조절하는 것으로 나타났다. 조직지원인식이 높을수록 사회적 자본의 관계적 차원만이 이직의도에 미치는 부(-)의 영향이 더욱 낮게 나타나는 것으로 확인되었다.

이러한 분석결과를 근거로 본 연구의 이론적·실무적 시사점과 향후연구 과제에 대하여 논의하였다.

핵심주제어: 사회적 자본, 구조적 차원, 인지적 차원, 관계적 차원, 이직의도, 조직지원인식

I. 서 론

오늘날에는 기업을 둘러싼 경영환경이 점점 더 복잡해지고 예측하기가 어려워지고 있어 환경에 유연하게 대응하기가 쉽지 않다. 기업의 경쟁은 더욱 과열되고 있으며, 이러한 경쟁 환경 속에서 기업들은 지속적인 경쟁우위를 확보하기 위해 다각도의 노력을 기울이고 있다.

전통적으로는 인적 자본, 물적 자본, 기술적 자본 등이 경쟁우위를 확보하는 중요한 자본이었으나, 최근에는 조직 구성원들의 사회적 연결망으로부터 동원될 수 있는 사회적 자본(social capital)이 특히 중요시되고 있으며 사회적 자본은 '성장산업'으로 여겨지고 있다(Kwon and Paul, 2014).

사회적 자본은 '사회구조 안에 속해 있는 개인들의 특정행동을 촉진시키고 특정성적을 도출할 수 있게 하여 주는 조직의 무형자산'이다(Coleman, 1990). 즉 구성원 자신의 사회적 유대관계를 통해 확보할 수 있으며, 자신의 목적달성에 도움을 주는 무형의 자산으로 볼 수 있다. 이처럼 신뢰와 네트워크를 바탕으로 한 사회적 자본은 최근 여러 학문분야에서 주목받고 있다.

최근에 사회적 자본은 가장 영향력이 있고 의미 있는 사회적 과학 개념 중의 하나로 언급되고 있다. 동일한 자본과 노동력을 투입하더라도 산출물은 매번 차이가 있다. 즉 어떤 곳은 시장 선두를 달리면서 계속 성장을 이어가는 기업이 있는 반면에 어떤 곳은 시장에서 뒤처지고 쇠퇴해 버리는 기업도 있다. 동일한 자원과 노동력을 투입하고도 산출물에 차이를 보이는 이유 가운데 사회적 자본이라는 개념이 있다고 볼 수 있다.

이처럼 기업에서 사회적 자본의 가치가 더욱 중요시되고 있는 것은 조직 구성원들이 성과 향상을 위해 서로 간의 관계를 돈독히 맺어 하나

의 공동체로서 자발적인 노력을 이룰 수 있기 때문이다. 즉 사회적 자본이 구축되면, 조직 구성원들은 조직의 목표와 그에 따른 필요지식과 행동양식을 알 수 있으며, 조직의 이득을 위하여 상호협력으로 기존의 자원을 공유하고 결합하며 지속적으로 새로운 가치를 창출할 수 있으며 구성원들의 만족감 역시 증가하기 때문에(Nahapiet and Ghoshal, 1998; Tsai and Ghoshal, 1998; John and Bradley, 2015) 그 중요성이 더욱 두드러지고 있는 것이다.

사회적 자본은 조직성공에 다양한 긍정적인 효과를 낳는다. 그 중에서도 사회적 자본이 잘 형성되어 있으면 집단에 대한 구성원 개개인의 몰입을 증가시켜 줌으로써 이직률을 감소시키는 역할을 한다(Adler and Kwon, 2002). 조직구성원의 이직은 조직에 부정적인 영향을 미친다. 조직에서 감당하는 이직비용은 직무의 수준과 복잡성이 증가할수록 늘어나며, 하이테크 기업들의 이직비용은 더욱 높다. 이러한 시간과 비용소요, 잔류 구성원들의 사기저하와 같은 문제를 감안한다면 이직은 효율적인 인적자원관리를 위하여 반드시 다루어져야 할 중요한 문제 중의 하나이다.

조직 내 구성원들의 이직의도를 감소시키기 위해서는 조직차원에서 구성원들을 관리할 필요가 있다. 조직 내 구성원들은 조직이 그들의 공헌을 가치 있게 여기고 그들의 복지후생에 관심을 보이는 정도에 따라 조직에 대한 총체적인 믿음을 형성하게 되는데 이러한 총체적인 믿음이 조직지원인식이다. 조직지원인식은 종업원의 신뢰를 강화하게 되는데 이러한 종업원의 신뢰를 조직이 인식하고 보상하는 것은 성과보상의 기대를 높이게 된다. 이러한 과정들은 종업원의 직무만족 증가와 긍정적 분위기를 높이며 조직의 정서적 몰입과 성과, 그리고 이직감소와 관련하여 양자가 선호하는 결과를 만들어낸다

(Rhoades and Eisenberger, 2002).

국내외 여러 선행연구에서는 조직지원인식이 이직의도에 강한 부(-)의 영향을 미치는 변수로 밝혀져(강광석·박계홍·최영근, 2012; 김문석·유시현, 2011; 배성현·김미선, 2010; 최석봉·문재승, 2013; Allen, Weks and Mofit, 2005; Eisenberger, Huntington, Hutchison and Sowa, 2002; Rhoades and Eisenberger, 2002), 조직 구성원의 이직의도에 조직지원이 보호요인으로서의 주요한 역할을 하는 것을 예상할 수 있다.

이상의 내용을 바탕으로 본 연구의 주요 목적은 다음과 같다. 첫째, 사회적 자본과 조직성과와의 관계에 관한 연구는 주로 조직몰입, 혁신행동, 만족, 고객지향성 등 사회적 자본이 긍정적 성과(강정수·최용·이상건, 2008; 이미정, 2014; 임선예·박소연, 2009; 장정윤, 2011)에 어떤 영향을 미치는지에 대하여 초점을 둔 반면 부정적 성과인 이직의도와와의 관계를 살펴본 연구는 미흡하다. 따라서 조직 내 사회적 자본의 형성이 구성원들의 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 확인하고자 한다.

둘째, 조직적 차원에서 구성원들에게 관심을 가져주며 지원을 해주는 것을 의미하는 조직지원인식이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 확인하고자 한다.

셋째, 사회적 자본이 이직의도에 영향을 미치는 관계에서 조절변수로 조직지원인식의 효과를 검토하고, 이를 기반으로 조직 내 구성원들의 이직의도를 효과적으로 감소시키기 위한 이론적, 실무적 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경 및 가설설정

1. 사회적 자본

사회적 자본은 Hanifan(1916)에 의해 처음으

로 제시되었으며 본격적으로 사회적 자본 개념이 사용되기 시작한 것은 Bourdieu(1986)가 문화적 자본(cultural capital) 개념을 사용하면서 비롯되었다.

최근에는 여러 학문분야에서 사회적 자본에 대한 연구가 진행되고 있지만 여러 의미를 내포하고 있어 하나의 개념으로 통일시키는 것은 쉽지 않다. Bourdieu(1986)는 사회적 자본을 ‘지속적 네트워크의 소유 정도와 관련된 실체적 혹은 잠재적 자원의 결합체’라고 하였으며, 여기서의 지속적 네트워크는 상호 친밀성 혹은 인식의 관계를 어느 정도 제도화한 형태를 의미하는 것으로 보았다. Coleman(1988)은 사회적 자본을 ‘사회구조 내에서 행위자의 특정 행동을 촉진시키는 요인’으로 제시하였으며, 사회적 자본의 속성을 물적 자원이 아닌 인적 자원인 개개인이 갖고 있는 관계에 존재한다는 점을 강조하였다. Nahapiet와 Ghoshal(1998)은 사회적 자본을 ‘개인 또는 사회 단위가 소유한 관계 연결망 내에 존재하며, 유용한 실질적이고 잠재적 자원의 총합’으로 제시하였으며, Woolcock(2001)도 공공재의 개념으로서 ‘상호 협력하는 사회적 집단의 축적된 능력’이 바로 사회적 자본이라고 주장하였다.

사회적 자본은 개인적 차원이 아닌 구성원들 간의 관계를 통해서만 접근할 수 있는 자원으로 구성원들에게 공동의 행동 규범 및 가치관, 정체성을 부여하여 사회질서를 조정하는 역할을 한다. 더불어 인간과 사회의 조화로운 삶과 상호간의 협력을 통한 사회연대의식의 중요성을 강조하여 집단에서의 적응을 도모할 때 의미가 있는 개념으로 볼 수 있다(김선예, 2011).

사회적 자본이 조직 내에 있는 구성원들에게 어떠한 혜택을 주는지 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 사회적 자본을 보유한 구성원들은 사회적인 관계를 통해 자신에게 유용한 정

보를 획득할 수도 있고, 또한 사회 연결망 내에서 유리한 위치에 존재할수록 다른 사람들에 비해 정보를 더욱 빨리 얻을 수 있다(Coleman, 1988; Burt, 1992; Uzzi, 1997). 둘째, 사회적 자본을 보유한 구성원들은 공동의 가치, 목표 등을 통해 결속감을 형성하고 강화시킬 수 있다. 즉 사회적 자본이 구성원들 간의 관계를 지속시키는데 중요한 역할을 하는 것이다(Krackhardt and Hanson, 1993; Nelson, 1989). 셋째, 개인으로 하여금 통제와 관련된 혜택을 제공한다. 만약 한 구성원이 사회연결망 안에서 매우 중요하고 핵심적인 위치에 있다면 적은 노력과 비용으로 다른 구성원들을 효과적으로 통제할 수 있다. 이로 인해 개인은 통제비용과 감시비용과 같은 거래비용을 절감하여 경제적 이익을 증가시킬 수 있다(Coleman, 1988; Burt, 1997).

Nahapiet와 Ghoshal(1998)의 연구에서는 사회적 자본을 다음과 같이 3가지 차원으로 구분하여 설명되고 있다.

첫째, 구조적 차원은 '행위자들 간의 사회적인 연결망 특성 혹은 유대관계 연결망 형태에서 나타나는 자본적 가치'를 의미한다. 다시 말해, 구성원들 개개인이 형성하고 있는 네트워크를 통하여 업무를 수행하는데 적절한 지식과 자원에 대한 접근이 가능하며 새로운 정보와 지식들이 창출되고 공유되어 경쟁우위를 갖게 된다는 것이다. Nahapiet와 Ghoshal(1998)은 조직 내 사회적 네트워크를 통하여 적절한 정보 및 자원들이 유통되어지고 네트워크 내에서의 상호작용은 새로운 정보 및 지식을 창출하고 궁극적으로 조직의 경쟁력을 강화시킨다는 결과를 제시하였다.

둘째, 인지적 차원은 '조직의 현재 상황과 의미를 구성원들 전체가 공유하는 것'을 의미한다. 공유된 언어나 코드 등은 구성원간의 의미를 이해하고 이를 교환할 수 있는 커뮤니케이션 수단을 하는 것이다. 즉 구성원들 간의 도움을 주고

받기 위하여 이와 같은 언어, 코드의 공유는 반드시 필요하다. 언어와 코드가 공유되지 못할 때에는 도움을 요청하는 상대방이 원하는 것이 무엇인지를 파악하는데 많은 시간이 필요하며, 상대방이 왜 그것을 필요로 하는지를 이해하는 것도 쉽지 않다. 상대방을 도와주기 위해 희생해야 할 비용이 크고, 상대방이 왜 그 도움을 필요로 하는지를 이해할 수 없는 사람이 상대방을 도울 것이라고 기대하기는 어렵다(이경목, 2005).

또한 구성원들의 비전공유를 통하여 공동목표와 열망을 불러일으켜 조직 전체 경쟁력 향상에 도움이 된다. 공동목표를 추구하고 비전 및 가치관을 공유할 경우 서로 간에 도움을 주고받을 가능성이 높다. 더불어 일반화된 규범이 조직 내 구성원들 사이에 공유되고 있을 때 구성원들이 상부상조 할 가능성이 높아진다(Portes, 1998). Barton(1995)은 규범이 네트워크 구성원으로 하여금 네트워크 내에서 어떤 행동을 해야 하는지에 영향을 미치게 한다고 하였다. 구체적으로 다양성의 추구, 실패의 인정 등의 규범이 기업 간 네트워크에서 새로운 지식창출과 제품 혁신에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하였다.

셋째, 관계적 차원은 '관계의 질적 차원'을 의미하며 가장 핵심적인 개념은 '신뢰'이다. 신뢰는 그 동안 사회적 협동과 생산성의 근거가 되는 것으로 다루어져 왔고 사회적 자본의 주창자 중의 한 사람인 Coleman(1988)은 구성원 사이에 신뢰가 형성되어 있지 못하면 조직 자체가 존재할 수 없다고 제시하기도 하였다. 조직 내 신뢰가 형성되어 있으면 상대방의 행동을 예측할 수 있으며, 믿을 수 있고, 상대방이 자신의 이익보다 전체를 우선시하는 행동을 취할 것이라고 확신할 수 있을 때 상대방을 더욱 도와줄 수 있게 된다(장정윤, 2011). 또한 집단의사결정을 효과적으로 만들어줄 뿐 아니라 조직의 효과성 및 효율성을 증진시키는데 있어 도움을 줄 수 있다.

따라서 이와 같은 차원에 의해 형성된 사회적 자본은 집단 내지는 환경 내 다차원적인 요인들과의 상호작용을 통하여 조직목적을 달성하도록 유용한 틀을 제공하는 것이다. 경영전략 학자들 중에는 조직내부의 결속력을 높이기 위해 사회적 자본이 기업의 경쟁력 제고를 위한 중요한 무기가 될 수 있다고 주장한다. 즉 조직 내에 체화되어 있는 보이지 않는 사회적 자본은 모방하기 힘든 조직역량이 될 수 있다는 것이다 (Bahrami and Evans, 1987).

2. 이직의도

이직(turnover)의 협의의 개념으로 '조직으로부터 금전적 보상을 받고 있는 개인이 조직 내에서 구성원으로서의 자격을 종결하는 것'으로 정의된다(설진화·이재현, 2010). 일반적으로 이직은 유능한 인력을 상실함으로써 조직에 부정적인 결과를 가져오는 것으로 인식되고 있으며 (Staw, 1980), 신규인력 충원에 따르는 비용과 후임 인력의 업무 숙지에도 적지 않은 시간과 비용이 요구되며 조직 내 잔류 구성원들에게는 사기 측면에서도 좋지 않은 영향을 미쳐 조직의 효율성에 큰 장애를 초래한다(Feldman, 1988).

그동안 많은 선행연구들을 통해 이직을 예측하는 가장 강력한 변수가 이직의도라는 것이 밝혀지면서(Bluedorn, 1982; Michaels and Spector, 1982; Mobley, 1977), 이직의도에 대한 활발한 연구가 이루어졌다. 이직과 이직의도는 실제로 그 결과에 있어서 다르다고 볼 수 있다. 그러나 이직의도가 중요한 이유는 구성원 개인이 형성하고 있는 이직에 관한 태도가 실제 행동으로 이어질 가능성이 높기 때문이다. 즉, 이직의도를 이직과 동등하게 판단할 필요는 없으나 이직의도가 실제 이직으로 이어지는 확률이 매우 높고 이러한 과정은 실증연구를 통해 확인된 바 있어

인적자원관리상 이직의 예측변수로서 이직의도는 매우 중요하다.

이직의도(turnover intention)는 '조직 내 구성원으로서 자격을 포기하고 조직을 떠나려는 의도(Allen and Meyer, 1990)' 또는 '조직의 구성원 이기를 포기하고 현재 직장을 떠나려는 의도 즉 조직을 떠나려는 신중한 성찰의 단계'(Tett and Meyer, 1993)를 의미한다.

이직의도에 영향을 미치는 요인에 대한 선행 연구들은 주로 직무관련특성과 인구통계학적특성과 관련되어 있다. 직무관련특성으로는 종업원 만족, 직무만족, 내부마케팅, 보상, 조직몰입, 조직갈등, 운영합리성, 소진, 조직정치, 직장유연성(강광석등, 2012; 김욱 외, 2011; 남유신, 2014; 이인재·김성우, 2012; 임창희, 2014; 정현선·양현철·박동건, 2013; 한나영·배상욱, 2014; Michaels and Spector, 1982; Mobley, 1977)이 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다.

인구통계학적특성으로는 성별, 연령, 학력, 근속년수, 결혼유무, 직종, 직종, 경력 등이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다(설진화·이재현, 2010; 양점도·정영주, 2012; Munasinghe and Sigman, 2004).

이직의 관리는 조직 내 구성원들이 이직으로 조직을 이탈하게 되면 적합한 인력을 모집하고 선발하고 교육시키는데 있어 추가적 비용이 발생하며 조직 이미지에도 손실을 초래하기에 전체 조직적 관점에서 살펴볼 필요가 있다. 따라서 본 연구에서 조직성과의 제고를 위해 감소시켜야 할 변수로 이직의도를 종속변수로 설정하였다.

3. 사회적 자본과 이직의도

사회적 자본은 인적자본과 같이 구성원들에게 체화된 자본이 아닌 구성원 개개인들이 맺고 있

는 관계로부터 만들어지는 자본을 의미한다. 사회적 자본은 개인과 더 나아가 조직성과에 있어 다양한 긍정적인 효과가 있음을 다수의 연구를 통하여 알 수 있다.

Coleman(1988)은 사회적 자본 구성요인 중 네트워크는 구성원들의 지식과 정보의 공유를 원활하게 해주며, 협력과 참여를 촉진시킨다고 하였으며, Nahapiet과 Ghoshal(1998)은 사회적 자본이 구성원들의 집합적인 행동, 신뢰, 협동의 기반이 되며, 조직 내 효율성을 증가시키고, 조직 내 구성원들의 적응, 창의성 및 학습지원에 있어서도 중요함을 제시하였다. Cohen과 Prusak(2001)은 다른 업종에 비해 경쟁이 치열하고 새로운 직종의 생성과 퇴출이 빈번한 전산 관련 업종에서 신뢰와 상호이해, 의무감 등의 사회적 자본이 높은 기업이 이직률이 낮고, 조직만족도가 높다는 것을 제시하였다. Alder와 Kwon(2002)은 사회적 자본이 집단에 대한 개인의 몰입을 증가시켜 이직률을 감소시키는 역할을 하기 때문에 조직에서도 개인들의 사회적 자본 구축노력에 많은 관심을 기울일 필요가 있다고 언급하였다.

앞서 언급한 기존연구를 바탕으로 사회적 자본과 이직의도 간의 관계를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 사회적 자본의 구조적 차원인 네트워크와 이직의도 간의 관계를 살펴보면 네트워크의 수준이 높은 구성원들은 정보를 자주 접하게 되고 이로 인해 직무에 대한 많은 참여와 관심이 증가하여 직무만족 및 조직몰입도 제고로 이어진다. 이는 직무에 대한 불만족과 조직에 대한 불신으로 인해 다른 직장으로 이직하려는 이직의도가 낮아질 것으로 예상된다.

둘째, 사회적 자본의 인지적 차원인 공유된 가치 및 규범과 이직의도 간의 관계를 살펴보면 조직 내에서 잘 준수되고 있는 규범은 개인들과의 마찰을 방지하며 일정한 영역의 자유를 행사

할 수 있게 하여 감시나 통제의 비용을 줄일 수 있고 맡은 직무를 잘 수행함으로써 직무만족도를 제고하여 다른 직장으로 이직하려고 하는 이직의도가 낮아질 것으로 예상된다.

셋째, 사회적 자본의 관계적 차원인 신뢰와 이직의도 간의 관계를 살펴보면 신뢰가 형성되어 있으면 구성원들은 서로 협력하고 공동의 목적을 달성하기 위해 노력한다. 즉 신뢰가 잘 구축되어 있으면 구성원들은 현재의 관계를 계속적으로 유지하려고 노력할 것이며 다른 직장으로 이직하려는 이직의도가 낮아질 것으로 예상된다. 만약 현재의 상대방과 신뢰가 구축되어 있으면, 새로운 다른 상대방을 탐색하고 새로운 관계를 구축할 때 발생하는 위험을 감수할 필요가 없기 때문에 현재의 거래상대방과 지속적인 관계를 유지하고자 할 것이다(오세조·강보현·김상덕, 2004).

이상의 내용을 바탕으로 본 연구에서는 사회적 자본이 구성원의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것으로 판단하고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 사회적 자본은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 사회적 자본의 구조적 차원은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 사회적 자본의 인지적 차원은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3. 사회적 자본의 관계적 차원은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

4. 조직지원인식의 조절효과

사회적 지원에는 조직지원, 상사지원, 동료 지원 등 지원 주체에 따라 다양하게 연구되고 있으며 특히 조직지원은 조직차원에서 직무에 대

한 근본적인 부정적 효과를 완충할 수 있다.

조직지원인식은 '조직이 개인의 기여를 평가하여 주고 자신의 복지에 대하여 배려해 주는 정도에 대해 구성원이 형성하게 되는 전반적인 신념'이다(Eisenberger, Huntington, Hutchison and Sowa, 1986). 특히 조직 내 구성원들은 자신들의 신뢰와 부합되는 공식적인 보상(예; 승진, 임금인상) 또는 비공식적인 보상(예; 칭찬, 인정, 멘토링)을 조직으로부터 받게 되면, 조직지원인식이 매우 증가하는 것으로 나타났다(Eisenberger et al., 1986).

Rhoades와 Eisenberger(2002)는 조직지원인식을 심리적인 관점에서 3가지로 나누어 설명하였다. 첫째, 조직 내 구성원들은 조직지원인식을 하게 되면 호혜성의 개념에서 조직의 복지적 지원에 대한 의무감을 느끼게 되어 조직목표를 달성하는데 적극 참여한다는 것이다. 둘째, 구성원 복지, 존경 등과 같은 지원들은 구성원들의 사회적 필요로 충족시켜 조직의 일원으로서의 일체감과 동질감을 느끼게 하여 준다는 것이다. 셋째, 구성원들은 일반적으로 업무수행이 늘어나게 되면 그에 따른 보상이 적절하게 따를 것이라는 신념이 더욱 강해지는데 이러한 과정을 통하여 구성원과 조직 모두에게 긍정적인 결과를 가져다준다는 것이다. 결국 구성원에 대한 조직의 복지 지원과 각 구성원을 가치 있게 대하는 것은 조직에 대한 몰입과 직무만족을 증가시키고 스트레스, 소진, 결근, 이직 등과 같은 부정적인 영향을 줄어든게 하는 것이다(조상미·최미선, 2010).

조직지원인식이 구성원의 행동에 미치는 긍정적 영향이 궁극적으로는 조직목표를 달성하는데 도움이 되고 성과를 높이는 행동으로 나타난다는 것은 많이 지적되고 있다. 구체적으로 살펴보면 Rhoades와 Eisenberger(2002)가 제시한 사회적 교환 이론에 따르면 조직이 자신의 구성원에

대해 지원적이고 배려적일 때 구성원은 조직에 대한 의무감으로 긍정적인 태도와 행동을 보여준다고 제시하였다. 이정실(2004)은 조직지원이 조직몰입과 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다고 제시하였고 Cardona 외(2004)도 조직지원이 높아질수록 자아가치에 영향을 미쳐서 조직시민 행동을 수행한다고 제시하였다. Eder와 Eisenberger(2008)는 경영층의 조직지원이 구성원의 부정적 근무태도를 감소시키며 긍정적 근무행동에 영향을 미친다고 주장하였다.

한편 조직지원인식은 부정적 태도로 볼 수 있는 이직의도와는 관계에서 부의 영향을 미치는 것으로 선행연구에서 주로 나타났다(배성현·김미선, 2010; 윤명숙·이희정, 2015; 한진환, 2012; Balmforth and Gardner, 2006). 즉 조직 내에서의 지원인식이 높을수록 구성원의 이직의도가 감소하는 것으로 볼 수 있다.

조직지원인식의 조절효과에 관한 선행연구들은 다음과 같다. 강광석, 박계홍과 최영근(2012)은 상사의 비인격적 감독과 이직의도와는 관계에서 조직지원인식이 높을수록 비인격적 감독이 이직의도에 미치는 영향이 감소하는 것으로 나타났다. 임지은(2014)은 직무스트레스와 이직의도와는 관계에서 조직지원의 조절효과를 분석한 결과 조직지원이 이직의도를 설명하는데 있어 주효과와 상호작용효과가 있음을 제시하였다. 윤명숙과 이희정(2015)은 직장인의 분노와 이직의도와는 관계에서 조직지원인식의 조절효과를 분석한 결과 조직지원인식이 이직의도를 설명하는데 있어 주효과와 상호작용효과가 있음을 제시하였다. 즉 이는 직장인의 분노가 이직의도에 미치는 영향은 조직지원인식에 따라 달라질 것이라는 것이다.

구성원 자신이 속해 있는 조직에 네트워크가 잘 구축되어 있고 언어, 코드 및 가치관과 목표가 잘 공유되며 구성원 서로 간의 확실한 신뢰

가 형성되어 있으면 즉 사회적 자본이 잘 형성되어 있으면 현재의 직장을 그만두고 싶은 생각이 들지 않을 것이다. 또한 조직지원인식은 사회적 자본이 이직의도에 미치는 영향을 조절하는 보호요인의 역할을 할 것으로 예상된다.

이상의 내용을 바탕으로 본 연구에서는 조직지원인식이 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 것과 조직지원인식이 사회적 자본과 이직의도와의 관계를 조절할 것으로 판단하고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

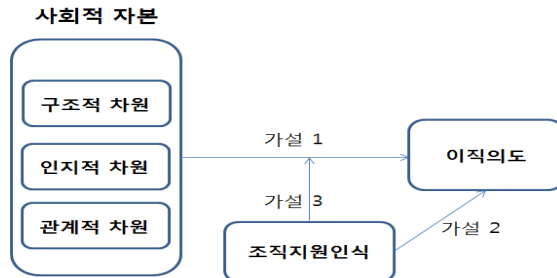
가설 2. 조직지원인식은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 조직지원인식이 높을수록 사회적 자본과 이직의도와의 간의 부(-)의 관계는 완화될 것이다.

III. 연구방법

1. 연구모형의 설정

본 연구의 목적은 첫째, 사회적 자본의 차원 중 조직 내 구성원간의 사회적 상호작용의 결속 정도인 구조적 차원, 조직의 공동의 목표와 비전을 공유하는 인지적 차원, 상호신뢰인 관계적 차원 각각이 이직의도에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 둘째, 조직지원인식이 이직의도에 미치는 영향과 사회적 자본이 이직의도에 영향을 미치는데 있어 조직지원인식의 조절효과를 살펴보고자 한다. 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 <그림 1>과 같은 연구모형이 도출되었다.



<그림 1> 연구의 개념적 틀

2. 자료수집방법 및 표본의 특성

본 연구에 사용된 설문지는 경남·부산 소재 중소 제조업체를 대상으로 실시하였다. 배포한 설문지는 모두 140부였으나 회수된 설문지 중 불성실한 응답을 제외하고 총 128부의 응답이 유효한 것으로 판단되어 본 연구에 사용하였다.

응답자들의 인구통계학적 특성을 살펴보면 성별은 남성이 74.0%, 여성이 26.0%로 나타났으며

연령은 30대 40.7%, 40대 28.9%, 20대 22.2% 순으로 나타났다. 근속년수는 2년 이하 34.3%, 3~5년 사이 30.4%로 나타났으며 직책은 과장급 30.1%, 대리급 26.2%, 일반사원 22.4% 순으로 나타났다.

3. 변수의 조작적 정의와 측정방법

본 연구는 선행연구들을 토대로 연구대상인

중소기업의 특성에 맞게 문항을 구성하였으며, 인구통계학적 변수들을 제외한 나머지 문항들은 Likert 5점 척도(전혀 중요하지 않다=1, 매우 중요하다=5)를 사용하여 측정하였다.

3.1 사회적 자본

사회적 자본은 Nahapiet과 Ghoshal(1998)을 토대로 하여 Tsai와 Ghoshal(1998), 김동현(2006), 장정운(2011)의 검증된 문항을 참조하여 수정·보완하고 그 중 적합한 항목을 추출하여 설문항목을 구성하였다.

구조적 차원은 ‘조직 구성원간의 사회적 상호작용의 결속정도’로 정의하며, 사용된 설문문항은 ‘회사는 업무와 관련하여 자유로운 대화와 토론이 가능하다’, ‘동료들과 좋은 관계를 유지하고 있다’, ‘동료들이 무슨 일을 하고 있고 어떠한 애로사항이 있는지 알고 있다’, ‘개인적 문제를 의논할 가까운 동료가 있다’로 총 4문항이다.

인지적 차원은 ‘조직 구성원의 긍정적 행동을 촉진시키기 위한 공유된 코드’로 정의하며, 사용된 설문문항은 ‘동료들과 나는 일에서 중요한 것이 무엇인지 동의한다’, ‘동료들과 같은 포부와 비전을 공유한다’, ‘동료들과 공동목표와 임무를 열정적으로 추구하려 노력한다’, ‘회사는 공통의 규범과 규칙이 잘 설정되어 있다’로 총 4문항이다.

관계적 차원은 ‘조직 내 상호작용을 통해 구성원간 서로에 대한 기대 혹은 믿음의 강도’로 정의하며, 사용된 설문문항은 ‘우리 직원들은 대체로 믿을 만하다’, ‘우리 직원들은 서로의 의도와 행동에 대해 상호 신뢰하고 있다’, ‘우리 직원들은 서로의 업무 수행능력에 대해 상호 신뢰하고 있다’, ‘우리 직원들은 각자가 과제목표를 달성하기 위해 일한다고 믿고 있다.’로 총 4문항이다.

3.2 이직의도

이직의도는 안대희와 전정아(2010)의 검증된

문항을 참조하여 수정·보완하고 그 중 적합한 항목을 추출하여 설문항목을 구성하였다.

이직의도는 ‘현재의 회사를 이탈하여 다른 회사에서 근무하고자 하는 심리적 상태’로 정의하며, 사용된 설문문항은 ‘다른 회사에서 일해보고 싶다’, ‘언제든지 이직할 준비가 되어 있다’, ‘중종 현재의 회사를 그만두고 싶은 생각이 든다’, ‘이직할 여건이 충분히 되면 현재 회사를 떠날 것이다’로 총 4문항이다.

3.3 조직지원인식

조직지원인식은 Einsenberger 외(1986), 임지은(2014)의 검증된 문항을 참조하여 수정·보완하고 그 중 적합한 항목을 추출하여 설문항목을 구성하였다.

조직지원인식은 ‘조직 내 구성원들의 공헌을 얼마나 인정해 주고 지원적이나의 대한 인식 정도’로 정의하며 사용된 설문문항은 ‘우리 회사는 최고경영자 차원의 전폭적인 지원이 이루어지고 있다’, ‘우리 회사는 나의 추구목표와 지향가치를 사려 깊게 평가하고 지지한다’, ‘우리 회사는 나의 복리후생에 관심을 가지고 있다’, ‘우리 회사는 나의 업무상 문제에 대해 관심을 가지고 도와준다’ 로 총 4문항이다.

4. 자료의 처리

본 연구의 통계분석을 위하여 SPSS 18.0을 사용하여 통계처리를 진행하였고 다음과 같은 분석절차를 거쳤다. 첫째, 측정도구의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위하여 Cronbach's α 계수를 분석하고 요인분석을 실시하였다. 둘째, 실험과 악을 위하여 빈도분석 및 기초통계분석을 실시하였다. 셋째, 주요변수들 간의 관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시하였다. 넷째, 사회적 자본의 구조적 차원, 인지적 차원, 관계적 차

원이 이직의도에 미치는 영향, 조직지원인식이 이직의도에 미치는 영향과 사회적 자본과 이직의도 사이에서의 조직지원인식의 조절효과를 알아보기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

IV. 실증분석

1. 신뢰성 및 타당성 분석

<표 1>은 연구 가설들을 검증하기 위하여 설문항목들의 신뢰성과 타당성에 대하여 분석한 결과이다.

측정항목들의 신뢰성 검증을 위해 Cronbach's α 를 통한 내적 일관성 분석을 실시하였다. 본 연구에서 사용하고 있는 각 개념변수들에 대한 Cronbach's α 값들은 .7을 기준으로 하는 관행에 비추어 볼 때 그 값이 모두 .8이상으로 나타났기 때문에 측정항목들 사이의 내적 일관성은 확보한 것으로 볼 수 있다.

타당성 검증을 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 주성분분석법을 사용하였으며 직교회전(varimax)방법에 의하여 아이겐값(eigen value)이 1 이상인 요인을 선택하였다. 그 결과 요인적재치는 0.4 이상인 경우를 유의적인 것으로 판단하였다.

요인분석 결과 다른 요인에 묶이는 구조적 차원 1문항, 인지적 차원 1문항을 제거하였으며,

총 5개의 요인이 추출되었다. 이들 요인들이 전체 변량의 82.104%를 설명하는 것으로 나타났다.

2. 상관관계분석

기술통계량 분석결과, 사회적 자본의 구조적 차원, 인지적 차원과 관계적 차원 모두 평균값보다 높아 전반적으로 사회적 자본이 형성되어 있음을 제시하고 있으며 조직지원인식도 평균값보다 높아 다소 긍정적으로 인식하고 있다. 하지만 이직의도 역시 평균값보다 높아 구성원들이 이직을 고려하고 있음을 알 수 있다.

본 연구에서는 변수들 간의 관련성 정도를 파악하기 위해 피어슨 상관관계분석(Pearson's correlation analysis)을 실시하였다. 일반적으로 상관관계가 0.2~0.4이면 낮은 상관관계이고 0.4 이상이면 높은 상관관계라고 할 수 있다. 그러나 독립변수들 간의 상관관계가 0.8 이상이면 다중공선성(multi-collinearity)을 우려해 보아야 한다.

본 연구에서는 변수들 간의 상관관계수 값이 0.8 이상의 극단적인 수치는 나타나지 않았다. 상관관계 분석결과, 사회적 자본의 구조적 차원과 인지적 차원, 관계적 차원은 서로 높은 상관관계를 보이고 있고, 이러한 사회적 자본은 본 연구에서 예측하는 바와 같이 이직의도와는 부(-)의 상관관계를 갖고 있다. 이는 조직 내 사회적 자본이 잘 형성되어 있을수록 이직의도는 낮아진다는 것이다. 또한 조직지원인식과 이직의도 역시 예측한 바와 같이 부(-)의 상관관계를 갖고 있다.

<표 1> 타당성 및 신뢰성 분석결과

차원	동료와 같은 포부와 비전 공유함	.737			
	동료와 공동목표, 임무 추구하려고 노력함	.769			
관계적 차원	직원들은 대체로 믿을 만함	.818	3.305	72.627	.920
	직원들은 서로의 의도와 행동에 대해 상호 신뢰함	.883			
	직원들은 서로의 업무 수행능력에 대해 상호신뢰 함	.818			
	직원들 각자가 과제목표를 달성하기 위해 일한다고 믿고 있음	.694			
조직 지원 인식	최고경영자차원의 전폭적 지원이 이루어짐	.805	2.049	78.453	.925
	나의 추구하고자 하는 지향가치를 사려 깊게 평가하고 지지함	.832			
	나의 복리후생에 관심을 가지고 있음	.831			
	나의 업무상 문제에 대해 관심을 가지고 도와줌	.813			
이직 의도	다른 회사에서 일하고 싶음	.876	1.657	82.104	.924
	언제든지 이직할 준비 되어 있음	.923			
	현 직장을 그만두고 싶은 생각 있음	.897			
	여건이 되면 현 직장을 떠날 것임	.876			

<표 2> 기초통계분석 및 상관관계분석 결과

	평균	표준편차	(1)	(2)	(3)	(4)
구조(1)	3.482	.834	1			
인지(2)	3.574	.826	.430**	1		
관계(3)	3.785	.784	.356**	.516**	1	
조직지원(4)	3.067	1.108	.302**	.328**	.396**	1
이직의도(5)	3.067	1.042	-.285**	-.265**	-.219**	-.410**

3. 가설검증 결과

본 연구에서 제시된 가설을 검증하기 위해 Baron과 Kenny(1986)가 제시한 방법에 따라 위계적 회귀분석(hierarchical regression)을 사용하였다. 위계적 회귀분석은 독립변수와 조절변수, 그리고 독립변수와 조절변수간의 상호작용 항을 단계적으로 추가했을 때 회귀식의 설명력을 나타내는 R²값의 변화를 통하여 조절효과를 입증하는 방법이다. 또한 본 연구에서는 위계적 회귀 분석시 발생할 수 있는 다중공선성 문제를 해결하기 위해 평균 집중화(mean centering) 방법을 사용하였다. 이 방법은 다중공선성의 문제해결방

법으로 상호작용항을 만들기 전에 각 관찰치로부터 표본평균을 차감함으로써 집중화시킨 후 각 변수를 곱하여 상호작용 항을 만드는 방법이다. 다중공선성의 문제는 오차를 증가시킴으로써 연구의 파워를 약화시키는 것인데, 이러한 평균 집중화는 표준오차를 감소시키는 효과가 있으며, 다중공선성에서 자유로우면서도 쉽게 상호작용 효과를 검증할 수 있게 해준다. 평균 집중화 후 다중공선성의 존재 여부를 확인하였다. 확인한 결과 변수의 공차한계가 .415 이상이고, 분산팽창지수 값은 2.452 이하로 나타나 본 연구의 분석에서는 다중공선성 문제는 없는 것으로 나타났다.

<표 3> 가설검증 결과

		이직의도					
		모형1		모형2		모형3	
연령(age)		-.775	***	-.640	***	-.684	***
직위(position)		-.587	***	-.530	***	-.540	***
주효과	구조적 차원			-.303	**	-.338	**
	인지적 차원			-.252		-.288	
	관계적 차원			-.428	***	-.467	***
	조직지원인식			-.452	***	-.454	***
조절효과	구조적 차원*조직지원인식					.209	
	인지적 차원*조직지원인식					.167	
	관계적 차원*조직지원인식					.324	**
F		5.253***		8.320***		6.282***	
R ²		.291		.579		.892	
R ² variation				.288**		.313**	

주: ***<0.01 **<0.05

<표 3>은 사회적 자본이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지, 그리고 사회적 자본과 이직의도의 관계에 대한 조직지원인식의 조절효과를 분석한 것이다. 1단계에서는 구성된 연령, 직위를 통제변수로 투입하고, 2단계에서는 독립변수인 사회적 자본(구조적 차원, 인지적 차원, 관계적 차원)과 조절변수(조직지원인식)를 투입하고 3단계에서는 독립변수와 조절변수의 상호작용변수를 투입하였다.

모형 1을 보면 통제변수인 연령($\beta=-.775$, $p<.001$)이 많을수록, 직책($\beta=.587$ $p<.001$)이 높을수록 이직의도는 낮은 것으로 나타났다. 모형 2를 보면 이직의도를 설명하는데 있어서 사회적 자본 중 구조적 차원($\beta=-.303$, $p<.001$)과 관계적 차원($\beta=-.428$, $p<.001$)은 유의적인 반면, 인지적 차원은 유의적이지 않은 것으로 나타났다. 즉 이직의도를 낮추기 위해서는 사회적 자본 중 인지적 차원보다는 구조적 차원과 관계적 차원이 더

의미 있는 설명변수가 된다는 것을 보여주고 있다. 이러한 결과로 가설 1-1과 1-3은 채택되었다.

또한 조직지원인식($\beta=-.452$, $p<.001$)은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 구성원들의 이직의도를 낮추기 위해서는 업무측면에서 지원해주며 구성원들의 복리후생에 관심을 가지고 최고경영자측면에서도 관심과 지원을 해줄 필요가 있다는 것을 알 수 있다. 이러한 결과로 가설 2는 채택되었다.

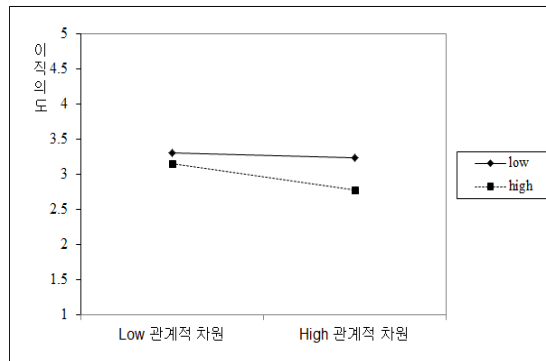
모형 3은 조직지원인식의 조절효과를 검증하기 위해 사회적자본과 조직지원인식의 상호작용항목을 추가하여 회귀분석을 실시한 것이다. 분석결과, 관계적 차원과 조직지원인식 한 항목($\beta=.324$, $p<.005$)만이 이직의도에 미치는 영향이 유의적인 것으로 나타났다. 이는 조직지원인식이 높을수록 사회적 자본의 관계적 차원이 이직의도에 미치는 부(-)의 영향이 더욱 낮게 나타나는 것을 의미한다. 이러한 결과로 가설 3은 부분 채택되었다.

<표 4> 가설 채택 여부

	내용	채택 여부
가설1	사회적 자본은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
1-1	구조적 차원은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
1-2	인지적 차원은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
1-3	관계적 차원은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2	조직지원인식은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설3	조직지원인식이 높을수록 사회적 자본과 이직의도와의 간의 부(-)의 관계는 완화될 것이다.	부분채택

이직의도에 대한 사회적 자본의 효과가 조직 지원인식에 따라 어떻게 달라지는지를 시각적으로 살펴보기 위하여 <그림 2>와 같이 도식화

하였다. 조직지원인식이 높은 집단이 낮은 집단보다 사회적 자본의 관계적 차원이 이직의도에 미치는 영향이 더 강하게 나타남을 알 수 있다.



<그림 2> 이직의도에 대한 관계적 차원과 조직지원인식의 상호작용 효과

V. 결 론

1. 연구결과의 요약 및 해석

본 연구는 부산·경남 소재의 중소 제조업체를 대상으로 조직 내 형성되어 있는 사회적 자본과 조직지원인식이 이직의도에 미치는 영향을 분석하였으며 나아가 사회적 자본과 이직의도와의 관계에서 조직지원인식의 조절효과를 살펴보고자 하였다. 실증분석을 위하여 위계적 회귀분석을 사용하였으며 다중공선성의 문제로 평균변

환법을 이용하여 분석하였다.

실증분석 결과 사회적 자본의 구조적 차원과 관계적 차원이 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 인지적 차원은 이직의도에 영향을 미치지 않았다. 특히 관계적 차원이 이직의도에 큰 영향을 미치는 것으로 나타나 조직 내 구성원들 간의 상호작용을 통한 신뢰형성이 중요함을 알 수 있다. 또한 조직지원인식이 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 구성원 개개인들에게 조직차원의 관심과 전폭적 지원이 필요함을 알 수 있다. 조직지원인식

이 사회적 자본과 이직의도 사이의 관계를 조절하는 것으로 나타났다. 조직지원인식이 높을수록 사회적 자본의 관계적 차원만이 이직의도에 미치는 부(-)의 영향이 더욱 낮게 나타나는 것으로 확인되었다. 이상의 내용을 토대로 본 연구의 시사점을 도출하면 다음과 같다.

첫째, 조직 구성원들 간의 네트워크 형성이 중요하다. 즉 구성원 간 밀접한 유대관계를 맺고 있는 구성원은 그렇지 못한 구성원에 비해 더욱 많은 정보 및 지식을 공유하고 몰입 및 적응수준을 높여 부정적 태도인 이직의도는 감소한다. 따라서 조직에서는 업무와 관련하여 상호간에 자유로운 대화와 토론이 가능한 분위기를 조성하고 갈등을 해결하기 위해 협력할 수 있도록 체계적으로 지원할 필요가 있다. 조직 내 의사소통 체계를 명확하게 전달하여 복잡한 현장에서도 정보공유나 커뮤니케이션이 원활하게 될 수 있게 해야 한다. 또한 구성원들이 필요로 하는 정보를 충분히 적시에 제공해야 하며 구성원들 간에도 정보를 서로 공유하도록 해야 한다.

둘째, 조직 구성원들 간의 신뢰형성이 중요하다. 즉 신뢰가 형성되어 있으면 상대방의 행동을 예측할 수 있게 되고, 믿을 수 있게 되어 상호작용이 원활해져 부정적 태도인 이직의도는 감소한다. 따라서 조직에서는 신뢰형성을 위해 구성원간 상호교류 기회를 확대해야 한다. 구성원 간 수평적 인간관계가 형성될 수 있도록 비공식적인 모임의 형성을 장려하는 것도 중요한 방법이 될 수 있다. 또한 긍정적인 관계를 형성할 수 있도록 대인관계 프로그램 등에 대한 지원도 필요하며 멘토-멘티제도를 통해 고립감 및 무력감을 해소할 필요가 있다.

셋째, 체계적이고 통합적인 조직지원이 중요하다. 조직에서는 구성원들의 의견을 중요시 여기며 능력이 최대한 발휘될 수 있도록 전폭적으로 지원해주어야 한다. 단순히 지시하기 보다는 구

성원들이 직접 중요업무에 참여하도록 이끌어 주어야 하며 또한 구성원들의 노력 및 기여를 높게 평가하여 업무달성에 대하여 자부심을 가질 수 있도록 관리해야 한다. 더불어 구성원들이 추구하는 목표와 지향하는 가치를 충분히 고려해야 하며 구성원들의 복지문제에 대해서도 관심을 가질 필요가 있다.

이상의 중요한 시사점을 도출함에도 불구하고 본 연구는 몇 가지 한계점을 가지고 있다.

첫째, 본 연구에서는 부산·경남 소재의 중소기업체만을 대상으로 하여 실증분석을 하였기 때문에 결과를 일반화하기에는 다소 무리가 있다. 산업유형에 따른 사회적 자본과 이직의도 간의 관계의 차이를 고려하지 못하였다. 따라서 향후 연구에서는 다양한 산업들은 함께 분석에 포함시켜 산업의 특성에 따른 차이를 확인하여 볼 가치가 있다.

둘째, 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 일부 변수들만으로 연구모형을 설계하였다. 따라서 향후 연구에서는 이직의도를 설명하는 많은 선행 변수들을 포함하여 포괄적인 모형을 만들어 연구해 볼 필요가 있다.

셋째, 이직의도를 가지고 있다고 하여 모두 이직으로 연결되는 것은 아니라는 점에서 실제 이직한 사람들을 대상으로 조직을 떠나는 이유가 무엇인지에 대한 연구를 통해 실질적인 이직관리방안을 제시할 필요가 있다.

참고문헌

1. 강광석·박계홍·최영근(2012), 조직 내부 정서적 행태들과 구성원의 이직의도 간 관계에서 상사-부하 교환관계의 질과 조직지원인식의 조절효과에 관한 연구, *산업교육연구*, 26(2), 155-181.

2. 강정수·최웅·이상건(2008), 사회적자본의 관계적요인과 조직신뢰 및 조직몰입의 관계, *호텔리조트연구*, 7(2), 7-22.
3. 김동현(2006), 기업의 사회적 자본과 인적자원 개발, *한국직업능력개발원*.
4. 김문식·유시현(2011), 조직지원인식, 직무만족, 전환비용과 이직의도의 관계: 생명보험 모집종사자를 대상으로, *인적자원개발연구*, 14(2), 1-26.
5. 김선애(2011), 생애주기 관점에서 본 아동복지와 청소년복지정책의 연계방향 연구, *청소년복지연구*, 13(3), 117-140.
6. 김옥·원영희·박준기(2011), 노인 일자리 사업실무자의 직무관련요인이 이직의도에 미치는 영향, *지역사회복지연구*, 37, 305-332.
7. 남유신(2014), 고객의 언어폭력이 컨택센터 상담사의 분노, 소진, 이직의도에 미치는 영향, *관광연구*, 39(2), 17-39.
8. 배성현·김미선(2010), 조직정치와 조직시민행동, 직무간장, 이직의도와 관계 및 조직지원인식의 매개효과, *조직과 인사관리연구*, 34(2), 1-30.
9. 설진화·이재현(2010), 사회복지사의 보상인식과 이직의도와와의관계: 광주광역시와 전라남도 지역의 사회복지기관을 중심으로, *한국사회복지조사연구*, 25, 171-201.
10. 안대회·전정아(2010), 호텔식음료종사원의 조직후원인식이 조직 신뢰 및 직무만족, 이직의도에 미치는 영향, *외식경영연구*, 13(2), 277-298.
11. 양점도·정영주(2012), 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향요인에 관한 연구, *복지행정논총*, 22(1), 177-197.
12. 윤명숙·이희정(2015), 직장인의 분노가 이직의도에 미치는 영향: 조직지원인식의 조절효과를 중심으로, *인적자원관리연구*, 22(1), 249-269.
13. 이경목(2005), 사회적 자본의 생성을 통한 조직역량강화, *한국직업능력개발원*.
14. 이미정(2014), 조직구성원의 사회적자본과 흡수능력이 혁신행동에 미치는 영향, *건국대학교 대학원 기술경영학과 석사학위논문*.
15. 이인재·김성우(2012), 재할일무자 직무만족 및 이직의도 연구, *한국사회복지행정학연구*, 14(2), 1-25.
16. 이정실(2004), 호텔 식음료 종사원의 조직 커뮤니케이션, 조직지원, 조직몰입, 직무만족 관계에서 성별 조절효과에 관한 연구, *관광레저연구*, 16(3), 227-247.
17. 임선예·박소연(2009), 사회적 자본과 조직몰입의 관계에서 핵심가치 공유 활동의 매개효과분석, *인력개발연구*, 11(3), 253-275.
18. 임지은(2014), 직무스트레스가 조직시민행동과 이직의도에 미치는 영향 및 지각된 조직지원의 조절효과 검증, *서비스경영학회지*, 15(5), 51-79.
19. 임창희(2014), 정서고갈과 이직의도의 관계에 미치는 조직커밋먼트와 조직시민행동의 매개역할, *인적자원관리연구*, 21(2), 1-26.
20. 장정운(2011), 팀의 사회적 자본이 구성원의 고객지향성에 미치는 영향, 고려대학교 교육대학원, 석사학위논문.
21. 정현선·양현철·박동건(2013), 직장 유연성이 신입사원급 직장인들의 이직의도와 혁신적 업무행동에 미치는 영향: 일-성장 균형, 조직지원인식의 매개 효과 및 셀프 리더십의 조절 효과를 중심으로, *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 26(1), 149-176.
22. 조상미·최미선(2010), 조직요인과 이직의도와와의 관계에 관한 탐색적 연구: 조직공정성, 조직지원인식, 상사-부하교환관계를 중심으로, *인적자원관리연구*, 17(2), 1-27.

23. 최석봉·문재승(2013), 휴먼케어 서비스 종사자의 직무특성 하위요인이 직무긴장과 이직의도에 미치는 영향, *인적자원관리연구*, 20(4), 137-156.
24. 한나영·배상욱(2012), 호텔 기업의 내부마케팅이 종업원 만족을 매개로 고객만족활동의도, 이직의도, 추천의도에 미치는 영향에 관한 연구, *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 14(4), 2231-2244.
25. 한진환(2012), 감정노동과 조직시민행동간 조직지원의 조절효과, *인적자원관리연구*, 19(2), 83-101.
26. Adler, P. S. and Kwon, S. W.(2002), "Social capital: Prospects for a new concept," *Academy of Management Review*, 27(1), 17-40.
27. Allen, D. G., Weks, K. P. and Mofit, K. R.(2005), "Turnover intentions and voluntary turnover: The moderating roles of self-monitoring, locus of control, proactive personality, and risk aversion," *Journal of Applied Psychology*, 90, 980-90.
28. Allen, N. J. and Meyer, J. P.(1990), "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization," *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
29. Balmforth, K. and Gardner, D.(2006), "Conflict and facilitation between work and family: Realizing the outcomes for organizations," *Journal of Psychology*, 35(2), 69-76.
30. Baron, R. M., and Kenny, D. A.(1986), "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations," *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
31. Bluedorn, A. C.(1982), "A unified model of turnover from organizations," *Human Relations*, 35, 135-153.
32. Bourdieu, P.(1986), The forms of capital, in richardson, J.(eds.), *Handbook of theory and research for sociology of education*, 241-258, Westport, CT: Greenwood Press.
33. Bourdieu, P.(1986), *Handbook of theory and research for the sociology of education*, Greenwood Press.
34. Burt, R. S.(1992), "The Social structure of competition," In Nohria, N & Eccles, R.G.(Eds.), *Networks and organizations: Structure, form and action*, 57-91, Boston: Harvard Business School Press.
35. Cardona, P., Lawrence, B. S. and Bender, P. M.(2004), "The influence of social and work exchange relationships on organizational citizenship behavior," *Group & Organization Management*, 29(2), 219-247.
36. Carnevale, D. G. and Wechsler, B.(1992), "Trust in the public sector," *Administration and Society*, 23(4), 471-494.
37. Coleman, J. (1988), "Social capital in the creation of human capital," *The American Journal of Sociology*, 94, 95-120.
38. _____(1990), *Foundations of social theory*, Cambridge, MA: Belknap Press of Harvard University Press.
39. Eder, P. and Eisenberger, R.(2008), "Perceived organizational support: Reducing the negative influence of coworker withdrawal behavior," *Journal of Management*, 34(1), 55-68.

40. Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, D.(1986), "Perceived organizational support," *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 50-507.
41. Feldman, D. C.(1988), *Managing careers in organization*, Glenview III; Scott, Foresman.
42. Fornell, C. and Larcker, D. F.(1981), "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error," *Journal of Marketing Research*, 48, 39 -50.
43. Hanifan, L. J.(1916), "The rural school community center," *Annals of The American Academy of Political and Social Science*, 67(1), 130-138.
44. John, R. H. and Bradley B. J.(2015), "Human capital, social capital, and social network analysis: implications for strategic human resource management," *Academy of Management Perspectives*, 29(3), 370 - 385.
45. Krackhardt, D. and Hanson, J. R.(1993), "Informal networks: The company behind the chart," *Harvard Business Review*, 71(4), 104-111.
46. Michaels, C. E. and Spector, P. E.(1982), "Cause of employee turnover: A test of Mobley, Griffeth, Hand and Meglino model," *Journal of Applied Psychology*, 67, 53-59.
47. Mobley, W. H.(1977), "Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover," *Journal of Applied Psychology*, 62, 237-240.
48. Nahapiet, J. and Ghoshal, S.(1998), "Social capital, intellectual capital and the organizational advantage," *Academy of Management Review*, 23(2), 242-266.
49. Portes, A.(1998), "Social capital: Its origins and applications in modern sociology," *Annual Review of Sociology*, 24, 1-24.
50. Putnam, R. D.(1993), *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*, Princeton: Princeton University Press.
51. Rhoades, L. and Eisenberger, R.(2002), "Perceived organizational support: A review of the literature," *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
52. Kwon, S. W. and Paul. S. A.(2014), "Social capital: maturation of a field of research," *Academy of Management Review*, 39(4), 412-422.
53. Staw, B. M.(1980), "The consequence of turnover," *Journal of Occupation Behavior*, 253-273.
54. Tett, R. P. and Meyer, J. P.(1993), "Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover: Path analyses based on meta analytic findings," *Personnel Psychology*, 46, 259-293.
55. Tsai, W. and Ghoshal, S.(1998), "Social capital & value creation: The role of intrafirm networks," *Academy of Management Journal*, 41(4), 464-476.
56. Uzzi, B.(1997), "Social structure and competition in interfirm networks: The paradox of embeddedness," *Administrative Science Quarterly*, 42, 35-67.

Abstract

A Study on the Influence of Social Capital on the Turnover Intention

- Focusing on the Moderating Effect of Organizational Support Recognition -

Han, Na-Young* · Park, Sang-Bong**

Companies are recently emphasizing social capital that is formed by the network and trust among organization members to secure continuous competitive edge. Social capital induces the members' adaptation and immersion through the interactions with multidimensional factors within an organization, and contributes to increasing an organization's performance by causing cooperative behaviors as a passage of communications and participation.

This study analyzed the influence of social capital and organizational support recognition formed in an organization on the turnover intention, and examined the moderating effect of organizational support recognition in the relationship between social capital and turnover intention. To achieve the purpose, this research conducted a survey on small and medium sized manufacturing companies in Busan and Gyeongnam and performed an empirical analysis using hierarchical regression analysis.

According to the empirical analysis, the structural and relational dimensions of social capital had a negative (-) influence on the turnover intention. Especially, the relational dimension had a huge influence on the turnover intention, showing that it is important to form trust among an organization's members through their interactions. Second, organizational support recognition also had a negative (-) influence on the turnover intention, demonstrating that attention and complete support at an organizational dimension were needed for individual members. Third, organizational support recognition appeared to mediate the relationship between social capital and the turnover intention. The higher the organizational support recognition was, the lower the negative (-) influence of the relational dimension of social capital on the turnover intention was.

Based on these results, this paper discussed the theoretical and practical implications of this research as well as future assignments.

Key Words: social capital, structural dimension, cognitive dimension, relational dimension,
turnover intention, organizational support recognition

* Assistant Professor, Dept. of IT Business Administration, Kosin University, 114005@kosin.ac.kr

** Associate Professor, Depart. of Accounting, Dong-Eui University, parksb@deu.ac.kr