

논문 3

직무요구자원(JD-R) 모형을 기반으로 한 근로자의 이직의도와 관련 변인 간의 관계: 전직지원서비스 참여여부에 따른 다집단 경로분석

하재영* · 양인준**

이 연구는 직무요구자원(JD-R) 모형을 바탕으로 기업체 근로자의 이직의도와 관련변인 간의 관계를 분석하고, 전직지원서비스 참여여부에 따른 연구모형 내 경로계수 차이를 비교하는 것을 목적으로 시행되었다. 이를 위해 인적자본기업패널조사(HCCP) 7차 조사 자료를 활용하여, 근로자 집단을 전직지원서비스 제공집단과 미제공 집단으로 구분하고 다집단 경로분석을 실시하였다.

연구를 통해 도출된 결론은 다음과 같다. 첫째, 관계지향 조직문화, 조직커뮤니케이션, 직무소진, 조직몰입 및 이직의도 모형은 적합도 검정 결과 변인 간 경로를 예측하기에 적합하다고 판단했다. 둘째, 연구 대상 전체에 대하여 관계지향 조직문화, 조직커뮤니케이션, 직무소진, 조직몰입 및 이직의도의 경로모형을 분석한 결과, 모든 경로는 통계적으로 유의하게 나타났다. 셋째, 다집단 경로분석 결과 전직지원서비스 미제공 집단 대비 제공 집단의 근로자들은 관계지향 조직문화가 조직몰입에 미치는 정적 효과가 더 큰 것으로 나타났고, 직무소진이 이직의도에 미치는 정적 효과도 더 큰 것으로 나타났다.

이 연구를 통해 도출된 제언은 다음과 같다. 학문적 제언과 관련하여 첫째, 조직구성원의 이직의도 감소를 위한 조직문화 혁신 및 다양한 유형의 경력개발지원제도 운영이 필요하다. 둘째, 기업의 전직지원서비스 확대를 위한 국가적 차원에서의 지원이 요구된다. 실천적 제언과 관련하여 첫째, 연구 결과의 외적타당성 확보를 위해 특정 산업군 및 직업군별 이직의도와 관련변인 간의 영향 관계를 비교·분석하는 연구가 요구된다. 둘째, 조직구성원의 이직의도에 영향을 미치는 다양한 직무특성 요인을 연구모형에 반영한 실증연구를 수행해야 한다.

I 연구의 필요성

기업체 근로자의 이직 이슈는 국내 노동시장에서 꾸준히 제기되고 있는 문제 중 하나이

* 서울대학교 농산업교육과 박사

** 한국고용정보원 미래직업연구팀 부연구위원

다. 실제로 한국경영자총협회(2016)에서 발표한 조사에 따르면 대졸 신입사원의 1년 내 퇴사율은 27.7%로써 2012년 23.6%, 2014년 25.2%에 이어 지속해서 수치가 상승한 것으로 나타났다. 특히 우리나라와 비슷한 경제 규모를 가진 OECD 주요 국가들과 비교했을 때도 우리나라는 31.8%를 기록하여 OECD 평균인 16.9% 대비 약 1.8배 높았으며, OECD에 소속된 국가 중 가장 높은 수준인 것으로 확인되었다(OECD, 2018). 이처럼 우리나라의 이직 문제는 국내외 차원에서 그 심각성이 객관적인 수치를 바탕으로 인정되고 있다는 점에서 이를 해결하기 위한 기업 차원에서의 노력과 더불어 국가적 차원의 정책적 지원이 요구된다.

기존에는 조직구성원의 이직문제를 해결하기 위해 임금과 보상수준 개선과 같이 인적자원 관리의 관점에서 접근하는 경향이 높았다(Haldorai et al., 2020). 하지만 최근에는 이러한 요인과 더불어 조직구성원의 심리적 차원의 개선을 유도하고 이들의 지속가능한 성장을 지원하는 인적자원관리의 관점을 종합적으로 고려해야 한다는 요구가 제기되고 있다(양인준, 정진철, 2020). 오늘날 조직구성원의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 종합적으로 고찰하여 연구모형에 구현한 직무요구자원 모형(Job Demands-Resources, 이하 JD-R)에 따르면 조직구성원의 이직의도는 조직 내에서 느끼는 높은 수준의 직무소진, 그리고 낮은 수준의 일 열의가 복합적으로 작용한 결과이며, 이는 직무요구와 직무자원 속성의 상호작용을 통해 발생한다고 제시하고 있다(Schaufeli & Bakker, 2004). 이러한 측면에서 조직구성원의 이직의도 영향요인을 파악하기 위해서는 현 시점에서 조직구성원의 이직의도에 영향을 미치는 직무요구 및 직무자원 속성에 대한 접근이 선행되어야 한다는 점을 시사한다.

이처럼 기업체 근로자의 이직의도는 사회적 이슈로 점차 부각되고 있음에도 불구하고 기존의 선행연구에서는 상대적으로 이직 현상이 빈번하게 일어났던 간호사(박미라 외, 2020), 항공사 승무원(서동희, 김학수, 2020), 사회복지사(강철희, 이종화, 2019), 콜센터 직원(이상원, 2021) 등 특정 직업군을 중심으로 연구가 진행되었던 것으로 확인되었다. 더불어 이직의도와 선행변인 간의 관계를 분석했던 연구의 경우에서도 대부분이 이직의도와 선행변인 간의 개별관계를 구명하는 수준으로 연구가 진행된 것으로 조사되었다(배수현 외, 2021). 하지만 조직구성원이 이직의도는 개인과 직간접적으로 관련된 다양한 환경적 요인이 복합적으로 영향을 미침으로써 발생한다(Mobley, 1977). 더불어 오늘날의 기업환경은 이전과는 달리 변화의 속도가 급격하며, 영향요인 또한 다양한 형태로 분화되고 있다. 이에 현시점에서 국내 기업체 근로자의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 체계적으로 분석하는 연구를 수행함으로써 향후 기업체 근로자의 이직의도 개선과 관련된 시사점을 제공해야 한다.

Blau(1968)가 제시한 사회적 교환관계 이론의 관점에 따르면 우리나라의 경우 근로자가 많은 시간을 조직에 머무르고 있으며 개인의 경력이 본인이 수행하는 직무와 밀접한 연관을 맺고 있다는 점에서 개인이 개별적으로 본인의 경력개발을 수행하는 것은 현실적으로 어려우며 이에 기업이 조직구성원의 경력설계를 지원해야 하는 의무가 수반된다(Betz et al.,

1989). 이에 기업은 경력개발지원제도를 통해 조직구성원의 경력관리를 지원하고 있으며, 최근에는 그 범위가 전직지원서비스 영역으로 확대되고 있다. 국외의 경우 국내보다 상대적으로 전직지원서비스가 일찍 진행되었다는 측면에서 제도의 효과성을 분석하기 위한 연구가 진행되었으나 대부분 전직지원서비스에 따른 외부고용가능성 강화 여부를 중심으로 제한적으로 진행되었다(Westaby, 2004). 하지만 전직지원서비스는 근로자에게는 지속가능한 경력설계의 기회를 제공하고, 기업에는 효과적인 인적자원개발 및 관리의 수단임에도 불구하고 전직지원서비스의 효과성을 실증적으로 분석한 연구는 미비한 수준이다. 하지만 우리나라 역시 2020년에 개정된 '고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률'에 의거하여 일정 규모 이상의 기업의 경우 의무적으로 전직지원서비스를 제공해야 하는 만큼 제도운영에 따른 효과성을 개인적 차원 및 조직적 차원을 종합적으로 반영하여 구명하는 연구가 선행되어야 할 필요가 있다.

이러한 내용을 종합하여 이 연구는 국내 기업체 근로자의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 다차원적으로 분석하는 것을 목적으로 시행되었다. 이를 위해 이 연구에서는 직무요구자원 모형을 바탕으로 국내 기업환경 맥락을 반영한 이직의도 영향요인인 관계지향 조직문화, 조직커뮤니케이션, 직무소진 및 조직몰입을 도출하였다. 또한 이 연구를 통해 도출된 연구결과가 해당 연구영역에 국한되지 않고, 국내 기업환경에 보편적으로 적용될 수 있도록 이 연구에서 설정한 연구변인을 변수화하여 제공하고 있는 한국직업능력연구원의 인적자본기업패널(HCCP: Human Capital Corporate Panel)을 활용하였다. 더불어 최근 인적자원관리와 관련된 국가정책과의 연계성을 도모하기 위해 전직지원서비스 제공 여부에 따라 집단을 구분하여 연구모형 간의 경로계수를 비교하였다. 이러한 측면에서 이 연구는 현 시점에서 조직구성원의 이직의도에 영향을 미치는 변인을 종합적으로 파악할 수 있는 기회를 제공할 것이다. 더불어 전직지원서비스의 효과성을 입증함과 동시에, 이를 활성화하는 방안과 관련하여 논의의 확장하는 기초연구로서의 역할을 수행할 것으로 기대된다.

II 이론적 배경

1. 전직지원서비스

전직지원서비스는 퇴직자 혹은 퇴직예정자의 외부고용가능성 강화를 목적으로 이들이 보유하고 있는 역량과 기술을 평가하여 대상별로 필요로 하는 부분을 지원해주는 것을 목적으로 조직에서 운영하는 제도로써 퇴직 후의 인생을 살아가는 근로자에게 심리적인 안정감을 부여하고 이들의 경력개발 및 경력관리를 바탕으로 체계적인 인생 재설계와 재취업을 지원

하는 프로그램이다(O'Donnel, 1992). 이러한 전직지원서비스는 중장년근로자의 인적자원관리 차원에서 보면 조기퇴직에 따른 계획설계, 퇴직예정자의 상담과 관리를 포괄하는 진로지도와 같은 경력개발설계 영역과 더불어, 고용시장에 대한 정보와 서비스제공, 퇴직자들의 실제적인 재취업지원, 사후관리 등과 같은 실질적인 취업지원 영역을 포괄한다(한중국, 2015).

전직지원서비스의 운영은 국내 대비 국외에서 상대적으로 긴 역사를 가지고 있다. 국외의 경우에는 아웃플레이스먼트(Outplacement)라는 명칭으로 1940년대를 기점으로 미국을 중심으로 제2차 세계대전 이후 제대군인들의 효과적인 외부 노동시장 진출을 지원하기 위한 목적으로 도입되었으며, 1960년대 이후 이를 기업의 영역으로 확대 적용함으로써 본격적으로 활성화되었다(Redstrom-Plourd, 1998). 반면 국내의 경우에는 2000년대부터 전직지원서비스의 본격적인 도입의 논의가 시작되었으며, 도입 초기부터 2010년 중반까지는 일부 기업을 중심으로 구조조정 및 인원감축 후 일부 근로자를 대상으로 효과적인 인적자원관리를 위한 수단으로 활용되어 다소 기업의 필요에 의해 제공되는 프로그램의 속성을 보였다(이상훈 외, 2014). 하지만, 2019년 고용정책기본법 등 고용노동부 소관 3개의 법률안이 의결되어 2020년 5월부터 상시근로자 1,000명 이상의 근로자를 고용한 기업은 진로상담, 설계, 직업훈련 및 취업알선 등의 전직지원서비스를 근로자에게 의무적으로 제공해야함에 따라 전직지원서비스는 기존 운영 패러다임에서의 새로운 전환에 직면하고 있다.

전직지원서비스는 퇴직자와 퇴직예정자에게는 조직의 성장에 기여한 것에 대한 배려의 차원에서 이들이 조직을 떠난 이후에도 조직에 애정을 갖도록 하며, 재직근로자에게는 사기진작 및 직무성과 개선에 영향을 미친다는 측면에서 모두에게 긍정적인 요인으로 작용한다(Barkely & Green, 1992). 특히 전직지원서비스의 효과성은 근로자(퇴직자)와 기업의 관점으로 구분할 수 있는데, 퇴직자의 관점에서 전직지원서비스는 회사에 대한 신뢰 및 우호적인 관점을 형성하게 한다. 기업의 관점에서는 현직자와 퇴직자에 대한 도덕적 책임감을 바탕으로 이들을 꾸준하게 관리하는 사회적 책임을 이행한다는 인식을 조직구성원에게 심어줌으로써 기업이미지 제고 및 구성원의 조직에 대한 인식에 긍정적인 영향을 미치게 된다(권대봉 외, 2012).

2. 이직의도

이직의도(Turnover intention)는 조직구성원이 현재 소속된 조직을 이탈하고자 하는 심리적인 상태를 의미한다(Farrell & Rusbult, 1981). 이직의도가 조직구성원의 이직 행동과 직접적인 연관성이 있는 것은 아니나, 일부 선행연구에서 이직의도가 있는 조직구성원이 그렇지 않은 조직구성원에 비해 상대적으로 실제 이직으로 이어질 확률이 높다는 점을 제시하고 있다(Steel & Ovalle, 1984). 더불어 이직의도가 실제 조직구성원의 이직 활동을 유도하

지는 않더라도 그 자체로써 개인과 조직 전반에 부정적인 영향을 줄 수 있다고 언급한 만큼 조직구성원의 이직의도를 체계적으로 관리하는 것이 요구된다(Guzzo et al., 1994). 실제로 조직구성원이 직무소진으로 인해 촉발된 이직의도가 실제 이직 활동으로 이어지는 상황이 발생함에 따라 기업별로 양질의 인재 유지 관리의 중요성이 주목받고 있다(양대현, 2019).

이직은 결정 주체에 따라 자발적 이직과 비자발적 이직, 그리고 조직구성원의 이직 결과가 조직에 미치는 영향에 따라 순기능적 이직과 역기능적 이직, 그리고 질병 및 사망으로 발생하는 회피 불가능성 이직과 회피가능성 이직으로 유형을 구분할 수 있다(Strober, 1990). 이직은 조직의 차원에서는 신규인력을 충원할 수 있게 함으로써 기존의 조직 분위기를 쇄신하고, 인사 적체를 해소하는 등 조직활성화 차원에서의 유연성을 개선할 수 있으며, 이직자에게는 새로운 경력개발 기회를 부여함과 동시에 이전 조직 대비 더 나은 근로조건을 개선할 수 있다(Dalton et al, 1982). 하지만 조직 내 우수 인재 및 핵심 인재 유출로 인한 인력손실과 더불어 생산성 저하, 정보 유출로 대표되는 재무적 손실, 그리고 기존에 머물러 있는 조직구성원에게는 이직자로 인한 업무량 증가에 따른 직무스트레스 증가, 그리고 이직 사례를 통해 외부 노동시장을 적극적으로 탐색하게 하는 파급효과를 미침에 따라 다수의 사회적 손실을 발생시킨다는 부작용도 존재한다(Allen et al., 2005).

이직의도의 영향요인과 관련하여 Holtom et al.(2008)은 개인특성, 직무특성, 조직특성, 관계특성, 조직과 직무에 대한 개인의 태도 총 5개 영역을 바탕으로 세부요인을 제시하였다. 개인특성은 개인의 능력과 성격 그리고 지금까지 본인이 쌓은 이력을 뜻하며, 직무특성은 조직 내 직무관행, 직무범위 및 직무자율성을 의미한다. 조직특성은 조직규모, 조직문화, 조직규범과 같은 요인을 언급했으며, 관계특성은 상사의 리더십, 조직구성원 간 사회적 관계 속성을 제시하였다. 조직과 직무에 대한 개인의 태도는 크게 전통적 차원의 태도와 새로운 차원의 태도로 구분하였다. 이때 전통적 차원의 태도로는 직무만족 및 조직몰입과 같이 다수의 선행연구에서 이직의도의 선행변인으로 제시한 변인을, 새로운 차원의 태도로는 직무스트레스, 직무소진, 심리적 불안정성과 같은 속성을 제시하였다. 이러한 측면에서 보았을 때 조직구성원의 이직의도는 조직 및 개인적 차원의 요인이 단일 혹은 복합적으로 결합하여 발현하는 것으로 판단된다. 하지만 최근에는 국가정책 이슈와 같이 기업에 영향을 미치는 외재적인 요인에 의해서도 조직구성원의 이직의도 수준의 차이가 발생할 수 있음을 나타내는 연구가 새롭게 제시되고 있다(박광표, 김동철, 2022; 전지수, 김나리, 2021; 정홍준, 김운호, 2011). 이와 같은 흐름을 반영하여 이 연구에서는 2020년부터 일정 규모 이상 기업을 대상으로 시행된 전직지원서비스 제공 의무화에 따라 조직구성원의 이직의도 인식수준의 변화여부를 실증하는 연구를 수행함으로써 실질적인 인적자원관리 및 개발 전략 수립과 관련된 시사점을 제공하고자 하였다.

3. 직무요구자원 모형 및 관련 변인 간의 관계

이 연구에서는 직무요구자원 모형(JD-R)을 바탕으로 이직의도와 관련 변인 간의 연구모형을 구성하였다. 직무요구자원 모형은 직무특성모형과 직무요구통제 모형을 바탕으로 발전하였다. 특히 직무요구자원 모형은 기존의 직무특성모형과 직무요구통제 모형이 현업의 직무환경의 복잡성을 단순하게 표현했으며, 조직구성원의 행동 변화를 심리적인 측면에서만 접근했다는 기존의 한계점을 보완하였다(Bakker et al., 2005). 직무요구자원 모형을 제시한 Demerouti et al.(2001)의 연구에서는 조직구성원의 행동 변화에 영향을 미치는 변인을 종합하여 직무요구와 직무자원 두 개의 특성군으로 구분하였다. 직무요구는 조직구성원이 직무를 수행하는 과정에서 지속적으로 물리적, 정신적 비용을 야기하는 속성을 가진 직무특성으로써 대표적으로 업무과부하, 시간적 압박, 물리적 근무환경 등이 있다(Bakker & Demerouti, 2007). 이와 반대로 직무자원은 조직구성원의 직무수행 과정에서 심리적, 육체적인 비용 발생을 억제하고 개인의 성장에 긍정적인 영향을 미치는 속성을 가진 직무특성으로써, 대표적으로 직무자율성과 관계적 속성(피드백, 조직 의사결정 참여, 상사의지지) 등이 있다(Schaufeli, 2017). 직무요구자원 모형에 따르면 조직구성원의 소진과 이탈은 직무요구와 직무자원 간의 상호작용에 따른 결과이며, 조직구성원의 행동을 개선하기 위해서는 직무요구의 수준을 낮추고 직무자원의 수준을 높이는 시도가 병행되어야 한다(Demerouti et al., 2001).

이후 직무요구자원 모형은 Schaufeli & Bakker(2004)의 연구에서 소진과는 반대되는 개념으로써 독립적으로 측정될 수 있는 몰입을 연구모형에 새롭게 제시하였다. 더불어 소진과 몰입의 결과로써 이직의도를 결과 변인으로 구성함과 동시에 조직몰입과 같은 요소들이 추가로 제시될 수 있다고 언급하였다. 이러한 측면에서 이 연구에서는 직무요구자원 모형을 바탕으로 이직의도에 영향을 미칠 것으로 예측되는 관련 변인을 도출하여 연구모형을 구성하였다. 이와 관련하여 확장된 형태의 직무요구자원 모형에서는 조직구성원의 이직의도는 직무요구와 직무자원의 상호작용에 따른 결과라고 제시하고 있으나, 현업에서는 상대적으로 빠른 효과성을 확인할 수 있는 직무요구 개선을 중심으로 인적자원관리를 진행하였다(Hakanen et al., 2017). 이러한 측면에서 이 연구에서는 기존모형에서 주된 연구변인으로 판단되는 이직의도와 직무소진(Burnout)을 제외하고 선행연구에서 제시하고 있는 직무자원의 속성을 바탕으로 연구변인을 탐색하는 절차를 거쳤다. 그리고 이를 통해 관계지향 조직문화와 조직커뮤니케이션을, 그리고 일 열의를 조직의 관점에서 조망하기 위해 조직몰입을 새로운 연구변인으로 설정하였다. 이에 이 연구에서는 새롭게 구성된 연구변인을 중심으로 개념 및 변인 간의 관계를 종합적으로 구명하였다.

연구변인 개념과 관련하여 관계지향 조직문화(Clan culture)는 Quinn & Rohrbaugh(1983)

와 Cameron & Quinn(2011)이 조직문화의 유형을 도출하기 위해 개발한 경쟁가치모형에서 제시한 네 가지 조직문화 유형 중 하나이다. 내부지향성과 외부지향성을 수직축으로, 유연성과 통제성을 수평축으로 구성된 그래프에서 관계지향 조직문화는 내부지향성과 유연성의 정도가 높은 조직문화 유형으로써, 조직구성원의 업무수행 재량권의 정도가 높으며 조직구성원 간의 협력을 바탕으로 문제를 해결한다(Cameron & Quinn, 2011). 특히 관계지향 조직문화에서는 집단의식을 바탕으로 공동체 의식을 형성함으로써 조직구성원이 기존의 조직에 몰입하게 한다(Quinn, 1988). 관계지향 조직문화와 직무소진, 조직몰입 간의 관계와 관련하여 선행연구에서는 관계지향 조직문화는 직무소진의 수준을 낮추지만(박세웅 외, 2019), 조직몰입의 수준을 높이는 것으로 나타났다(양인준, 강혜림, 2019; 이용탁, 2017). 이러한 내용을 바탕으로 이 연구에서는 관계지향 조직문화가 직무소진에는 부(-)적인 영향을, 조직몰입에는 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 연구가설을 설정하였다.

조직커뮤니케이션(Organizational communication)은 조직구성원 간의 의사소통을 통해 서로의 생각과 감정을 전달함으로써 상대방의 관점을 이해하는 전반적인 과정을 의미한다(Lewis, 1987). 조직커뮤니케이션은 조직 내 비공식적 조직에서 발생하는 비공식 커뮤니케이션과 조직 내 공식적인 조직에서 구조적 절차를 거쳐 발생하는 공식 커뮤니케이션으로 구분된다(Chruden & Sherman, 1977). 최근 현업에서도 조직구성원 간의 적극적인 의사소통 활성화가 직무 행동 및 성과에 긍정적인 영향을 미친다는 점을 인지하고 조직커뮤니케이션을 유도하기 위한 적극적인 지원을 추진하고 있다(Carrière & Bourque, 2009). 특히 관련 선행연구에서 조직커뮤니케이션은 직무소진의 수준을 낮추고(홍소정 외, 2021) 조직몰입의 수준을 높이는 요인(Chen et al., 2006; 박민주 외, 2019)으로 작용한다는 실증결과를 제시한 내용을 근거로 이 연구에서는 조직커뮤니케이션이 직무소진에는 부(-)적인 영향을, 조직몰입에는 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 연구가설을 설정하였다.

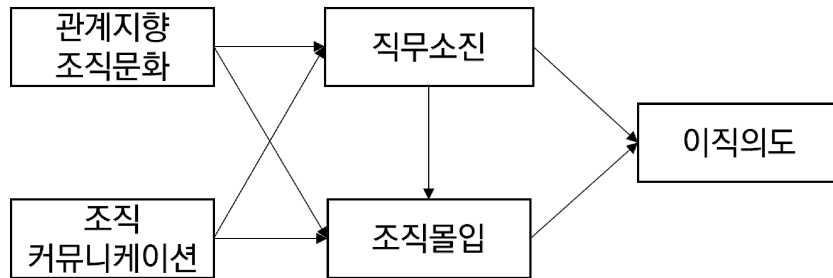
조직몰입(Organizational commitment)은 조직구성원이 본인이 소속된 조직이 지닌 가치의 내재화를 바탕으로 조직에 충성하고 조직과 자신을 동일시하려는 행동으로써, 조직에 대한 심리적인 애착과 조직의 욕구를 유발하여 개인과 조직의 목표를 일치해 나가는 상태를 의미한다(Mowday et al., 1982). 이처럼 조직몰입은 조직구성원이 조직에 대해 가지는 태도와 관련된 심리적인 특성으로써, 조직을 위해 지속적으로 헌신하고자 하는 마음 즉 조직에 대한 충성심을 보여주는 요인으로서의 속성을 지닌다(Morrow, 1983). 하지만 조직 내에서 과도한 과업으로 인한 육체적, 정신적 피로도의 증가는 조직구성원이 자신과 조직 간의 거리를 두는 상황을 야기하여 조직 내 잔류의지 및 몰입도를 저해시킨다(김정선, 이근찬, 2019). 이처럼 조직몰입은 조직구성원의 직무성과에 핵심적인 영향을 미치는 변인이라는 점이 구명됨에 따라 해당 변인을 활용한 다양한 연구가 이루어졌다(Cook & Wall, 1980; Mowday et al., 1982). 이와 관련하여 선행연구에서는 신체적, 육체적 비용을 야기하는 직무요구 요

인이 조직구성원의 조직몰입 수준을 낮추며(Leiter & Maslach, 1988; Maslach & Jackson, 1981), 조직몰입은 이직의도를 낮추는 요인으로 작용한다는 실증결과를 제시하고 있다(Tett & Meyer, 1993; 이학만, 오형호, 2018). 이러한 내용을 종합하여 이 연구에서는 직무소진이 조직몰입에 부(-)적인 영향을 미치고, 조직몰입은 이직의도에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 연구가설을 설정하였다.

III 분석 대상 및 변수

1. 연구 모형 및 분석 방법

선행연구에 터해서 이 연구는 관계지향 조직문화, 조직커뮤니케이션, 직무소진, 조직몰입 및 이직의도의 경로모형을 설정하였다(그림 1) 참조). 본 연구에서는 통제변수로 산업군과 기업규모를 포함하였다. 연구모형의 분석을 위해서 R 3.6.1의 lavaan package를 사용하였으며, 다집단 경로분석을 실시하였다.



[그림 1] 연구모형

2. 분석 대상

이 연구에서는 한국직업능력연구원의 인적자본기업패널조사(Human Capital Corporate Panel, HCCP) 자료를 활용하였다. 인적자본기업패널조사는 100인 이상의 근로자를 보유하고 있는 국내 기업체를 대상으로, 해당 기업의 인적자원 현황 및 관리/개발과 관련된 주요 주요사항을 조사하는 종단 추적조사이다. 인적자본기업패널조사는 1차 WAVE와 2차 WAVE로 구분되는데, 1차 WAVE는 2005년 1차 조사를 시작하여 격년으로 조사를 시행하였고 2017년 7차 조사를 마지막으로 완료되었다. 이후 2차 WAVE가 2020년에 시작되어 현재 2021년까지 1차 조사(2020)가 완료된 상황이다. 인적자본기본패널의 경우, 개인 및 조직 수

준의 자료를 수집하기 위하여 근로자용 설문지와 본사용 설문지를 별도로 구분하여 조사 및 제공하고 있다.

이 연구에서는 관계지향 조직문화, 조직커뮤니케이션, 직무소진, 조직몰입, 이직의도 및 전직지원서비스 간의 관계를 확인하고자 하는 목적으로, 1차 WAVE 7차년도(2017년도 조사) 자료 중 대기업(종업원 수 1,000명 이상) 근로자만을 추출하여 연구에 투입하였다. 최종적으로 연구대상은 근로자 총 1,487명 이었으며 연구대상의 일반적 특성은 연구결과에서 제시하였다.

3. 변수 설명

이 연구에서 사용된 변수들을 살펴보면, 먼저 종속변수는 이직의도이고, 독립변수는 관계지향 조직문화, 조직커뮤니케이션, 직무소진, 조직몰입 및 전직지원서비스 제공여부이다. 종속변인 이직의도는 1개 문항, 5점 리커트 척도로 구성되었다. 문항을 구체적으로 살펴보면, “나는 조금이라도 좋은 조건을 제시하는 회사가 있으면 옮길 것을 고려해보겠다”이다.

독립변수로 관계지향 조직문화는 모두 3개 문항, 5점 리커트 척도로 구성되었다. 구체적인 문항으로는 ‘우리 회사는 가족과 같은 조직 분위기가 형성되어 있다.’, ‘우리 회사는 인화 단결과 일체감을 중시한다’ 등이 있다. 조직커뮤니케이션은 모두 3개 문항, 5점 리커트 척도로 구성되었으며, 구체적인 문항으로는 ‘우리 회사는 경영진이나 정보시스템을 통하여 직원들에게 회사 사정(경영전략, 재무성과 등)을 소상하게 알려주고 있다.’ 등이 있다. 직무소진은 1개 문항, 5점 리커트 척도로 구성되었고, 구체적인 문항을 살펴보면 ‘나는 현재 업무로 인해 무력감이나 피곤을 느낄때가 많아졌다’ 이다. 조직몰입은 총 3개 문항, 5점 리커트 척도로 구성되었으며 구체적인 문항은 ‘나는 이 회사의 문제를 내 문제처럼 느낀다’, ‘이 회사는 내가 충성할 만한 가치가 있다’ 등이 있다. 전직지원서비스 제공여부 변수는 [본사용 설문] 응답값을 [근로자용 설문지] 응답값과 매칭시켜 확인하였고, 제공(1), 미제공(0) 으로 구성하였다.

인구통계학적 변수로 연령은 조사시점인 2017년(7차년도)에서 태어난 년도를 빼서 계산하였고, 성별은 여성(0), 남성(1)로 구분하였다. 학력은 전문대 이하(0), 대졸이상(1)로 구분하였고, 산업군은 비제조업(0), 제조업(1)로 구분하였다. 마지막으로 직급은 부장급 이상(1), 부장급 미만(0)으로 구분하였다(〈표 1〉 참고).

〈표 1〉 변수의 구성 및 설명

구분		측정문항	
종속 변수	이직의도	1) 나는 조금이라도 좋은 조건을 제시하는 회사가 있으면 옮길 것을 고려해 보겠다.	5점 척도
독립 변수	관계지향 조직문화	1) 우리회사는 가족과 같은 조직 분위기가 형성되어 있다. 2) 우리 회사는 인화단결과 일체감을 중시한다. 3) 우리 회사는 팀워크를 더욱 중시한다.	

구분	측정문항
조직 커뮤니케이션	1) 우리 회사는 경영진이나 정보시스템을 통하여 직원들에게 회사 사정(경영전략, 재무성과 등)을 소상하게 알려주고 있다. 2) 우리 회사에서는 상급자에게 의견을 자유롭게 낼 수 있다. 3) 우리 회사는 부서간의 커뮤니케이션이 잘 되는 편이다.
직무소진	1) 나는 현재 업무로 인해 무력감이나 피곤을 느낄 때가 많아졌다.
조직몰입	1) 나는 이 회사의 문제를 내 문제처럼 느낀다. 2) 만약 내가 이 회사를 떠나기로 결정한다면 내 인생의 너무 많은 것을 잃게 될 것이다. 3) 이 회사는 내가 충성할 만한 가치가 있다.
전직지원서비스 제공여부	1 = 제공, 0 = 미제공
연령	만 나이(연속형 변수), 2017-태어난연도
성별	0 = 여성, 1 = 남성
통제 변수	학력 0 = 전문대 이하, 1 = 대졸 이상
	산업군 0 = 비제조업, 1 = 제조업
	직급 1 = 부장급 이상, 0 = 부장급 미만

주 : 전직지원서비스 제공여부 변수는 [본사용 설문지]에서 추출

IV 분석 결과 및 해석

1. 기술통계

연구대상의 일반적 특성은 <표 2>에 제시하였다. 연구대상의 연령은 22세부터 67세의 분포로, 평균 43.5(sd=8.80)으로 나타났다. 성별은 남성 82.0%, 여성 18.0%으로 나타났다. 학력은 전문대 이하 37.1%, 대졸 이상 62.9%로 나타났고, 산업군은 비제조업 28.4%, 제조업 71.6%으로 나타났다. 직급은 부장급 미만 78.6%, 부장급 이상 21.4%로 나타났고, 전직지원서비스 제공여부는 제공 51.6%, 미제공 48.4%로 나타났다.

<표 2> 연구대상의 기술통계량(n=1,487)

구분	최소	최대	평균	표준편차	왜도	첨도
연령	22	67	43.5	8.80	.21	2.22
	구분		빈도(명)		비율(%)	
성별	남성		1,220		82.0	
	여성		267		18.0	
학력	전문대 이하		551		37.1	
	대졸 이상		935		62.9	

구분	최소	최대	평균	표준편차	왜도	첨도
연령	22	67	43.5	8.80	.21	2.22
산업군	비제조업		422			28.4
	제조업		1,065			71.6
직급	부장급 미만		1,169			78.6
	부장급 이상		318			21.4
전직지원서비스 제공여부	제공		767			51.6
	미제공		720			48.4

주요변수의 기술통계량은 <표 3>에 제시하였다. 주요변수는 모두 최소 1, 최대 5의 분포를 보였다. 각 변수의 기술통계량을 살펴보면, 이직의도의 경우 평균 2.58(sd=1.02), 관계지향 조직문화는 평균 3.66(sd=0.73)으로 나타났다. 조직커뮤니케이션은 평균 3.41(sd=0.77), 직무소진은 평균 2.83(sd=0.92), 조직몰입은 평균 3.54(sd=0.68)로 나타났다. 변수의 왜도 및 첨도는 각각의 절대값이 2.0과 7.0을 넘지 않으므로, 변수 분포에는 이상이 없다고 판단하였다(West et al., 1995).

<표 3> 변인의 기술통계치 및 신뢰도

구분	최소	최대	평균	표준편차	왜도	첨도
이직의도	1	5	2.58	1.02	.16	2.36
관계지향 조직문화	1	5	3.66	0.73	-.57	3.92
조직커뮤니케이션	1	5	3.41	0.77	-.40	3.23
직무소진	1	5	2.83	0.92	.06	2.50
조직몰입	1	5	3.54	0.68	-.22	3.42

주요 변수 간의 상관관계 및 다중공선성을 확인하기 위해 상관분석을 실시하였다(<표 4> 참조). 분석 결과, 변수 간의 상관계수의 절대값이 .70 이상인 것이 없으므로 다중공선성에 대한 우려는 없는 것으로 판단했다(서인균, 고민석, 2011; 이수인, 임애덕, 2007).

<표 4> 변인 간 상관관계

구분	1	2	3	4	5
1. 이직의도	-				
2. 관계지향 조직문화	-.237***	-			
3. 조직커뮤니케이션	-.240***	.654***	-		
4. 직무소진	.433***	-.232***	-.244***	-	
5. 조직몰입	-.377***	.461***	.458***	-.278***	-

주 : ***p<.001, **p<.01, *p<.05 에서 통계적으로 유의

2. 관계지향 조직문화, 조직커뮤니케이션, 직무소진, 조직몰입 및 이직의도의 영향 관계

가. 관계지향 조직문화, 조직커뮤니케이션, 직무소진, 조직몰입 및 이직의도의 경로분석

전체 연구대상에 대하여 관계지향 조직문화, 조직커뮤니케이션, 직무소진, 조직몰입 및 이직의도의 경로모형에 대한 분석을 실시한 결과, 모형 적합도가 $\chi^2=15.79(df=2, p<.001)$, RMSEA=.067, SRMR = .011, GFI = .994, IFI = .989, CFI = .989로 나타나 모형이 적합한 것으로 나타났다. 모형의 주요 경로에 대한 경로계수는 <표 5>에 제시하였다.

<표 5> 경로모형의 적합도

구분	적합도 지표	판단 기준	적합도 지수	해석
절대적합지수	$\chi^2(df=2)$	$p>.05$	15.379($p<.001$)	유의하지 않음
	SRMR	$\leq .08$.011	적합
	RMSEA	$\leq .05$: 매우 좋음	.067	적합
		$\leq .08$: 좋은 편임		
	$\leq .10$: 양호			
충분적합지수	GFI	$\geq .90$.994	적합
	IFI	$\geq .90$.989	적합
	CFI	$\geq .90$.989	적합

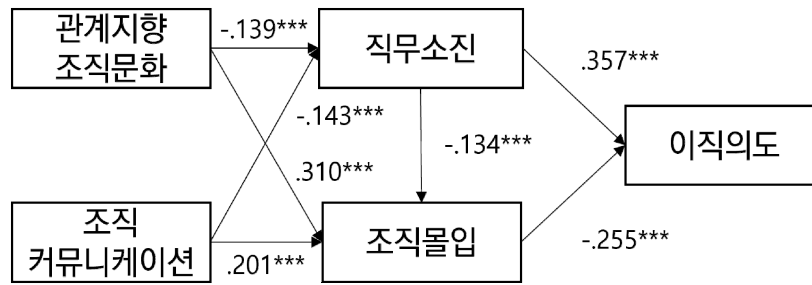
구체적으로 각 경로의 계수를 살펴보면, 관계지향 조직문화는 직무소진에 유의한 부적 영향을 미쳤고($\beta=-.139, p<.001$), 조직커뮤니케이션이 직무소진에 유의한 부적 영향을 미쳤다($\beta=-.143, p<.001$). 관계지향 조직문화는 조직몰입에 유의한 정적 영향을($\beta=.310, p<.001$) 미쳤고, 조직커뮤니케이션은 조직몰입에 유의한 정적 영향을($\beta=.201, p<.001$) 미쳤다. 직무소진은 조직몰입에 유의한 부적 영향을 미쳤고($\beta=-.134, p<.001$), 직무소진은 이직의도에 유의한 정적 영향을 미쳤다($\beta=.357, p<.001$). 마지막으로, 조직몰입은 이직의도에 유의한 부적 영향을 미쳤다($\beta=-.255, p<.001$)(<표 6>, [그림 2] 참조).

<표 6> 연구모형의 경로계수

경로	B	β	S.E.	Z
관계지향 조직문화→직무소진	-.175***	-.139	.042	-4.144
조직커뮤니케이션→직무소진	-.172***	-.143	.040	-4.255
관계지향 조직문화→조직몰입	.289***	.310	.027	10.678
조직커뮤니케이션→조직몰입	.179***	.201	.026	6.938
직무소진→조직몰입	-.099***	-.134	.016	-6.027
직무소진→이직의도	.398***	.357	.025	15.717
조직몰입→이직의도	-.384***	-.255	.035	-10.922

주1) *** $p<.001$, ** $p<.01$, * $p<.05$

주2) 통제변인: 연령, 성별, 최종학력, 산업군, 직급



[그림 2] 전체 연구대상에 대한 경로분석 결과

주: 표준화된 계수를 제시하였음

나. 관계지향 조직문화, 조직커뮤니케이션, 직무소진, 조직몰입 및 이직의도의 전직지원서비스 제공여부별 차이

관계지향 조직문화, 조직커뮤니케이션, 직무소진, 조직몰입 및 이직의도의 경로모형을 전직지원서비스 제공 여부에 따라 다중집단 분석을 실시하였다. 관계지향 조직문화, 조직커뮤니케이션, 직무소진, 조직몰입 및 이직의도의 경로가 다르다고 가정하는 무제약 모형과 추가적인 제약을 통해 집단 간 차이가 존재한다고 가정하는 제약모형을 비교하였으며, 결과를 <표 7>에 제시하였다. 구체적으로 보면, 무제약 모형($\chi^2=18.711$, $df=4$, $p=.001$, $SRMR=.010$, $RMSEA=.070$, $CFI=.988$)이 제약모형($\chi^2=71.673$, $df=26$, $p=.000$, $SRMR=.025$, $RMSEA=.049$, $CFI=.964$)에 비해 모형적합도가 다소 좋게 나타났다. 그리고 χ^2 차이를 통한 모형비교 검증을 실시한 결과, χ^2 값 차이 검증에서 $\Delta\chi^2=52.962(p<.001)$ 로 나타나 무제약모형과 제약모형이 서로 다른 모형임을 알 수 있다. 따라서 최종적으로 자료에 가장 잘 부합하는 모형으로서 관계지향 조직문화, 조직커뮤니케이션, 직무소진, 조직몰입 및 이직의도의 경로모형이 전직지원서비스 제공여부에 따라 다르다는 무제약 모형을 선택하였다.

<표 7> 연구모형에 대한 전직지원서비스 제공여부에 따른 모형적합도 비교

모형	모형적합도 검증						$\Delta\chi^2$
	df	χ^2	p-value	SRMR	RMSEA	CFI	
무제약모형	4	18.711	.001	.010	.070	.988	52.962(22)***
제약모형	26	71.673	.000	.025	.049	.964	

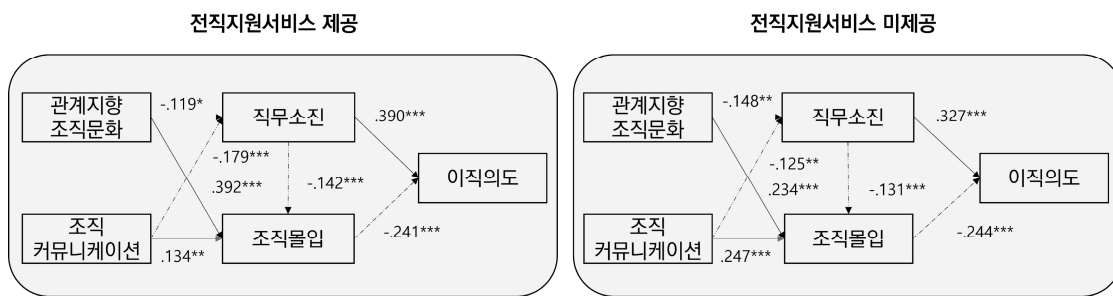
다음으로, 적합한 것으로 나타난 무제약 모형의 전직지원서비스 제공여부에 따른 집단별 경로계수를 <표 8>과 [그림 3]에 제시하였다. 집단별로 유의한 차이를 보는 경로계수는 총 2개로 나타났다. 첫째, 관계지향 조직문화가 조직몰입에 미치는 정적 영향은 집단별로 유의한 차이가 있었다(제공집단 $\beta=.357$, $p<.001$; 미제공집단 $\beta=.243$, $p<.001$). 둘째, 직무소진이

이직의도에 미치는 정적 영향도 집단별로 유의한 차이가 있었다(제공집단 $\beta=.451$, $p<.001$; 미제공집단 $\beta=.350$, $p<.001$). 그 외에, 관계지향 조직문화 및 조직커뮤니케이션이 직무소진에 미치는 영향, 조직커뮤니케이션 및 직무소진이 조직몰입에 미치는 영향, 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향은 전직지원서비스 제공여부 집단에 상관없이 경로계수가 통계적으로 유의하게 나타났으나, 집단 간 차이는 유의하지 않았다.

〈표 8〉 연구모형의 전직지원서비스 제공여부에 따른 경로계수

경로	전직지원서비스 제공(n=767)			전직지원서비스 미제공(n=720)		
	B	β	S.E.	B	β	S.E.
관계지향 조직문화 → 직무소진	-.146*	-.119*	.060	-.193**	-.148**	.061
조직커뮤니케이션 → 직무소진	-.215***	-.179***	.059	-.153**	-.125**	.057
관계지향 조직문화 → 조직몰입	.357***	.392***	.038	.243***	.234***	.038
조직커뮤니케이션 → 조직몰입	.119**	.134**	.038	.221***	.247***	.036
직무소진→조직몰입	-.106***	-.142***	.023	-.097***	-.131***	.023
직무소진→이직의도	.451***	.390***	.037	.350***	.327***	.034
조직몰입→이직의도	-.374***	-.241***	.051	-.355***	-.244***	.048

주1) *** $p<.001$, ** $p<.01$, * $p<.05$
 주2) 통제변인: 연령, 성별, 최종학력, 산업군, 직급



〔그림 3〕 전직지원서비스 제공여부에 따른 경로계수

주: 표준화된 계수를 제시하였으며, 집단 간 유의한 차이를 나타내는 경로계수는 실선으로 표시

V 결론 및 제언

1. 결론

본 연구는 다집단 경로분석을 통해 전직지원서비스 제공여부에 따라 관계지향 조직문화, 조직커뮤니케이션, 직무소진, 조직몰입 및 이직의도의 차이가 있는지 확인하는데 목적이 있었다. 연구를 통해 도출된 결론은 다음과 같다.

첫째, 관계지향 조직문화, 조직커뮤니케이션, 직무소진, 조직몰입 및 이직의도 모형은 적합도 검정결과 모든 지수가 양호하게 도출되었고, 따라서 이 연구모형은 변인 간의 경로를 예측하기에 적합하다고 판단하였다. 또한, 전직지원서비스 제공여부에 따른 집단간 차이를 가정하지 않은 무제약모형과 집단 간 차이를 가정한 제약 모형 모두 적합도 검정 결과 적절한 것으로 나타났다.

둘째, 연구 대상 전체에 대하여 관계지향 조직문화, 조직커뮤니케이션, 직무소진, 조직몰입 및 이직의도의 경로모형을 분석한 결과, 모든 경로는 통계적으로 유의하게 나타났다. 관계지향 조직문화 및 조직커뮤니케이션은 직무소진에 부적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 또한, 관계지향 조직문화, 조직커뮤니케이션은 조직몰입에 정적으로 유의한 영향을 미쳤으며, 직무소진은 조직몰입에 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 직무소진은 이직의도에 정적으로 유의한 영향을 미쳤고, 조직몰입은 이직의도에 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 조직차원의 영향요인은 개별 근로자의 직무소진 및 조직몰입에 영향을 미쳐 이직의도에 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

셋째, 다집단 경로분석 결과, 전직지원서비스 제공여부에 따른 집단 간 차이는 관계지향 조직문화와 조직몰입의 관계, 직무소진과 이직의도의 관계에서 확인되었다. 관계지향 조직문화는 조직몰입에 영향을 미치는데, 이는 전직지원서비스 제공 집단에서 미제공 집단에 비해 정적 영향이 더욱 큰 것을 확인하였다. 이는 전직지원서비스가 재직근로자들에게도 사기 진작에 영향을 미친다는 연구결과(Barkely & Green, 1992)에 터해서 설명할 수 있다. 조직에서 전직지원서비스를 제공하는 경우, 근로자를 꾸준히 관리한다는 사회적 책임을 이행한다는 인식을 마련함으로써, 근로자들이 조직에 대한 신뢰와 몰입을 증진시킬 수 있다. 따라서 전직지원서비스 제공은 관계지향 조직문화가 조직몰입에 미치는 영향을 강화할 수 있다. 또한, 직무소진은 이직의도에 영향을 미치는데, 전직지원서비스 제공집단에서 미제공 집단에 비하여 정적 영향이 더욱 큰 것으로 나타났다. 이는 전직지원서비스의 개념에 터해서 설명할 수 있다. 전직지원서비스는 기본적으로 이직(전직)을 원하는 사람에게 필요한 도움을 제공하는 것이므로, 전직지원서비스를 제공하는 조직에서는 근로자가 쉽게 이직을 생각하고 결정할 수 있다. 따라서, 직무소진이 이직의도를 높이는 정적 효과를 전직지원서비스가 강화할 수

있다. 그러나 전직지원서비스가 이직의도를 높이는 결과는 조직 차원에서는 전직지원서비스 제공에 따른 손실로 간주할 수 있으므로, 전직지원서비스의 장·단점을 고려하여 주의깊게 도입 및 실시할 필요가 있음을 시사한다.

2. 제언

이 연구를 바탕으로 향후 후속연구를 위한 제언을 실천적 제언과 학문적 제언으로 나누어 제시하면 다음과 같다.

실천적 제언과 관련하여 첫째, 조직구성원의 이직의도 감소를 위한 사내 조직문화 혁신과 더불어 다양한 주제로 구성된 경력개발지원제도 운영이 필요하다. 이번 연구를 통해 조직구성원의 이직의도와 직무소진의 수준을 낮추고 조직몰입의 수준을 높이는 데 조직구성원 간의 사회적 관계형성이 주된 영향을 미친다는 점이 일정 부분 입증되었다. 이러한 측면에서 조직은 관계지향 문화 확대의 일환으로써 사내동아리 지원, 조직구성원 간의 접촉을 활성화할 수 있는 공용공간 확대 및 업무공간 개선을 고려해볼 수 있다. 경력개발지원의 경우 개인이 조직에서 수행하고 있는 직무와 관련된 내용을 중심으로 구성하되, 여러 영역의 프로그램도 병행하여 운영함으로써 조직구성원이 본인의 경력설계와 관련하여 다양한 관점에서 접근할 수 있도록 유도해야 한다. 더불어 교육과정 운영 과정에서의 편의성을 위해 기존의 강의식 중심으로 진행했던 방식에서 벗어나, 실습식 교육과 더불어 교육내용에 따라 외부 전문가를 섭외하거나 일부 교육과정을 외부에 위탁하여 운영함으로써 조직구성원의 경력개발지원제도의 적극적인 참여를 유도하고, 교육참여에 따른 효과성 향상을 도모해야 한다.

둘째, 기업의 전직지원서비스 확대를 위한 국가적 차원의 지원이 요구된다. 이 연구를 통해 조직구성원의 전직지원서비스 참여 여부가 이직의도와 관련 변인 간의 관계에서 일정 부분 유의미한 차이를 발생시키는 것으로 나타났다. 이러한 측면에서 이 연구는 국가적 차원에서는 전직지원서비스의 의무화와 관련된 법률안의 타당성을, 기업의 차원에서는 조직구성원의 이탈을 방지하는 수단으로써의 타당성을 부여하는 역할을 수행할 것이며, 이에 전직지원서비스를 시행하는 기업의 규모가 이전 대비 확대될 것으로 예측된다. 하지만 현실점에서 전직지원서비스 관련 법률안은 일정 규모 이상의 기업체에만 의무적으로 적용될 뿐, 상대적으로 규모가 작은 중소기업과 영세업체에까지 확대되기에는 인프라가 상대적으로 부족한 실정이다. 이러한 측면에서 전직지원서비스가 보편적으로 정착하기 위해서는 정부의 적극적인 역할이 중요하다. 일례로 정착 초기 단계에는 세제 혜택 및 인프라 구축 지원과 같은 재정적 사업을 중심으로 지원하되, 이후에는 프로그램 개발 및 프로그램 효과성 평가와 같은 내용 영역을 중심으로 지원하는 방안을 고려해볼 수 있다.

학문적 제언과 관련하여 첫째, 연구 결과의 외적타당성 확보를 위해 특정 산업군 및 직업

군별 이직의도와 관련 변인 간의 영향 관계를 비교분석하는 연구가 필요하다. 이 연구에서는 국내 기업체 근로자의 이직의도와 관련 변인 간의 관계 및 전직지원서비스 제공 여부에 따른 연구모형 간 경로계수 차이를 전반적으로 구명하기 위한 목적으로 수행했다는 점에서 특정 산업군과 직업군을 구분하지 않고 분석을 시행하였으며, 의미 있는 결과를 도출하였다. 이러한 점에서 해당 결과를 특정 직업군 및 산업군 내에 속한 근로자로 한정하여 적용하기는 어렵다는 한계점이 지적된다. 하지만 이 연구에서 활용한 인적자본기업패널의 경우 근로자가 소속된 기업의 산업군을 제조업과 금융업, 그리고 비금융서비스업 등 총 3개로 나누어 제시하고 있는 것으로 확인된다. 이러한 측면에서 향후 진행될 후속 연구에서는 해당 연구모형과 다양한 환경맥락을 연계함으로써 연구 결과의 보편성을 확보해야 한다.

둘째, 조직구성원의 이직의도에 영향을 미치는 다양한 직무특성 요인을 연구모형에 반영한 실증연구가 필요하다. 이 연구에서는 오늘날 조직구성원의 이직의도 발현 경로를 체계적으로 제시한 확장된 형태의 직무요구자원 모형인 Schaufeli & Bakker(2004)의 연구모형을 바탕으로 변인을 구성하여 실증연구를 수행하였다. 특히 직무요구자원 모형에서 선행변인으로 제시되고 있는 직무요구와 직무자원과 관련하여 Demerouti et al.(2001)이 제시한 연구모형에 따르면 직무요구와 직무자원은 각각이 지니는 세부 특성에 따라 여러 하위 연구변인을 포함하고 있으며, 직무요구자원 모형의 이론적 토대가 되는 직무특성이론을 설명하는 이론적 모형에서도 조직구성원의 이탈을 방지하는 데 영향을 미치는 다양한 직무특성 요인을 제시한 것으로 확인된다(Hackman & Oldham, 1975). 이러한 측면에서 향후 진행될 후속 연구에서는 선행연구 고찰을 바탕으로 이직의도에 영향을 미치는 여러 직무특성 요인을 도출하여 이직의도와와의 관계를 분석함으로써 조직구성원의 이직의도와 관련된 다차원적인 논의를 유도할 수 있는 계기를 만들어야 한다.

참고문헌

- 강철희, 이종화. (2019). 사회복지사의 이직의도에 관한 연구: 직장이동과 직업이동 분석. **사회복지연구**, 50(3), 93-129.
- 권대봉, 김재현, 이형민, 이윤수. (2012). 아웃플레이스먼트(Outplacement) 연구의 경향 분석 -2000년대 이후 국내 학술지를 중심으로-. **HRD연구**, 14(3), 1-23.
- 김정선, 이근찬. (2019). 직무 소진이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향: 가족친화 조직인식의 조절 효과를 중심으로. **보건의료산업학회지**, 13(4), 145-161.
- 박광표, 김동철. (2022). 청년층의 이직의도 영향요인에 관한 연구: 대졸자직업이동경로조사 (GOMS)를 중심으로. **지역정책연구**, 33(2), 195-222.
- 박민주, 김우철, 우혜정. (2019). 직무만족과 조직문화, 조직커뮤니케이션, 조직몰입 간의 관계에 대한 다수준 분석. **역량개발학습연구**, 14(2), 23-49.
- 박세웅, 한형서, 김태우. (2019). 조직문화유형이 교직원의 직무만족에 미치는 영향에 대한 리더십유형과 직무소진의 매개효과 - 충청지역 대학교를 중심으로. **기업경영리뷰**, 10(4), 61-80.
- 서동희, 김학수. (2020). 항공사 객실승무원의 일-가정 균형 지각이 직무 스트레스, 심리적 계약위반, 이직의도에 미치는 조절역할에 관한 연구. **한국항공경영학회지**, 18(3), 23-59.
- 양대현. (2019). 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계. 서울대학교 박사학위논문.
- 양인준, 정진철. (2020). 기업체 근로자의 관계지향 문화와 이직의도 간의 관계에서 직무만족과 조직신뢰의 매개효과. **기업교육과 인재연구**, 22(2), 179-211.
- 양인준, 강혜림. (2019). 제조업 근로자가 인식하는 조직문화와 조직유효성 간의 관계에서 조직공정성의 조절효과. **농업교육과 인적자원개발**, 51(3), 103-134.
- 이상원. (2021). 콜센터 직원의 직무만족 결정요인과 감정노동요인이 이직의도에 미치는 영향 관계 : 회복탄력성의 조절효과를 중심으로. **경영컨설팅연구**, 21(2), 119-134.
- 이상훈, 박태수, 표민호. (2014). 숙련퇴직자의 아웃플레이스먼트 도입방안에 관한 연구: 국내 철강업계의 사례를 중심으로. **대한경영학회지**, 27(12), 2265-2285.
- 이용탁. (2017). ICT 기업의 조직문화가 조직구성원 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. **경영과 정보연구**, 36(4), 149-166.
- 이학만, 오영호. (2018). 내부마케팅요인이 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 고객지향성에 미치는 영향. **대한경영학회지**, 31(1), 49-74.
- 전지수, 김나리. (2021). 공공기관 지방이전 구성원의 조직지원인식이 정책수용 및 이직의도에

- 미치는 영향분석 : 조직변화저항의 매개효과 검증. **한국지방정부학회 학술대회자료집**.
- 정홍준, 김윤호. (2011). 신공공관리정책에 대한 인식이 공무원노조 조합원의 이직의도에 미치는 영향 = 대안적 의견개진과 노사관계 분위기의 조절효과를 중심으로. **노사관계연구**, 21(4), 19-49.
- 한국경영자총협회. (2017). 『2016년 신입사원 채용실태 조사』결과. 한국경영자총협회.
- 한종국. (2015). **직무특성이 중고령자의 직무만족도에 미치는 영향 연구 - 고령친화적 인적자원관리의 조절효과를 중심으로 -**. 명지대학교 박사학위논문.
- 홍소정, 심명정, 이윤수. (2021). 외부지향 기업문화와 직무소진 간의 관계: 조직 내 커뮤니케이션의 매개효과와 HR부서의 전략적 역할의 조절된 매개효과. **한국경영공학회지**, 26(3), 99-119.
- Allen, D. G., Weeks, K. P., & Moffitt, 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(5), 980-990.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170-180.
- Barkely Jr., W. J., & T. B. Green. (1992). Safe landings for outplaced employees at AT&T. *Personnel Journal*, 71(6), 144-147.
- Betz, N. E., Fitzgerald, L. F., & Hill, R. E. (1989). *Trait-Factor Theory: Traditional Cornerstone of Career Theory*. Handbook of Career Theory. Cambridge University Press.
- Blau, P. M. (1968). Social exchange. *International encyclopedia of the social sciences*, 7(4), 452-457.
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework*. John Wiley & Sons.
- Carrière, J., & Bourque, C. (2009). The effects of organizational communication on job satisfaction and organizational commitment in a land ambulance service and the mediating role of communication satisfaction. *Career Development International*, 14(1), 29-49.

- Chen, J. C., Silverthorne, C., & Hung, J. Y. (2006). Organization communication, job stress, organizational commitment, and job performance of accounting professionals in Taiwan and America. *Leadership & Organization Development Journal, 27*(4), 242-249.
- Chruden, H. J., & Sherman, A. W. (1976). *Personnel management*. South-Western Publishing Company.
- Cook, J., & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non fulfillment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 53*(1), 39-52.
- Dalton, D. R., Todor, W. D., Spendolini, M. J., Fielding, G. J., & Poter, L. W. (1982). Organization Structure and Performance: a Critical Review. *Academy of Management Review, 5*(1), 49-64.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*(3), 499-512.
- Farrell, D., & Rusbult, C. E. (1981). Exchange Variables as Predictors of Job Satisfaction, Job Commitment, and Turnover: The Impact of Rewards, Costs, Alternatives, and Investment. *Organizational Behavior and Human Performance, 27*, 78-95.
- Guzzo, R. A., Noonam, K. A., & Elron, E. (1994). Expatriate Managers and the Psychological contract. *Journal of Applied Psychology, 79*(4), 617-626.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology, 60*(2), 159-170
- Hakanen, J. J., Seppälä, P., & Peeters, M. C. (2017). High job demands, still engaged and not burned out? The role of job crafting. *International Journal of Behavioral Medicine, 24*(4), 619-627.
- Haldorai, K., Kim, W. G., Chang, H. S., & Li, J. J. (2020). Workplace spirituality as a mediator between ethical climate and workplace deviant behavior. *International Journal of Hospitality Management, 86*, 102372.
- Holtom, B. C., Mitchell, T. R., Lee, T. W., & Eberly, M. B. (2008). 5 turnover and retention research: a glance at the past, a closer review of the present, and a venture into the future. *The Academy of Management Annals, 2*(1), 231-274.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on

- burnout and organizational commitment. *Journal of organizational behavior*, 9(4), 297-308.
- Lewis, P. (1987). *Organizational communication*. The Essence of Effective.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of applied psychology*, 62(2), 237-240.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee Organization Linkage: The psychology of Commitment, Absenteeism, & Turnover*. Academic Press.
- Morrow, P. C. (1983). Concept redundancy in organizational research: The case of work commitment. *Academy of Management Review*, 8(3), 486-500.
- O'Donnel, J. (1992). When Jobs are Lost: Outplacement Guidance. *Public Management*, 74(1), 2-6.
- OECD. (2018). *OECD Employment Outlook 2018*. OECD Publishing.
- Quinn, R. E., & Rohrbaugh, J. (1983). A spatial model of effectiveness criteria: Towards a competing values approach to organizational analysis. *Management science*, 29(3), 363-377.
- Quinn, R. E. (1988). *Beyond rational management: Mastering the paradoxes and competing demands of high performance*. Jossey-Bass.
- Redstrom-Plourd, M. A. (1998). *A history of the outplacement industry 1960-1997 from job search counseling to career management: A new curriculum of adult learning*. Unpublished Doctoral Thesis, Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Schaufeli, W. B. (2017). Applying the job demands-resources model. *Organizational Dynamics*, 46(4), 120-132.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 293-315.
- Steel, R. P., & Ovalle, N. K. (1984). A review and meta-analysis of research on the relationship between behavioral intentions and employee turnover. *Journal of*

Applied Psychology, 69(4), 673-686.

Strober, M. H. (1990). Human capital theory: Implications for HR managers. *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society*, 29(2), 214-239.

Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel psychology*, 46(2), 259-293.

West, S. G., Finch, J. F., & Curran, P. J. (1995). Structural equation models with nonnormal variables: Problems and remedies. In R. H. Hoyle (Ed.), *Structural equation modeling: Concepts, issues, and applications* (pp. 56-75). Sage Publications, Inc.

Westaby, J. D. (2004). The impact of outplacement programs on reemployment criteria: A longitudinal study of displaced managers and executives. *Journal of employment counseling*, 41(1), 19-28.

Abstract

The Relationship among Turnover Intention and Related Variables based on Job Demands-Resources Model: Multi-group Analysis by Outplacement Service Supply

Jae-young Ha(Seoul National University)

Injun Yang(Korea Employment Information Service)

The purpose of this study was to analyze the relationship among turnover intention of corporate workers and related variables, and to compare the difference in the path coefficient within the model according to whether or not they participated in the Outplacement service. To this end, using the 7th survey data of HCCP, the worker group was classified into a group that provides outplacement services and an unprovided group, and a multi-group path analysis was conducted.

The main findings are as follows. First, the model of clan culture, organizational communication, job burnout, organizational commitment, and turnover intention was tested for goodness of fit and was proved to be appropriate to analyze the path. Second, the path of clan culture, organizational communication, job burnout, organizational commitment, and turnover intention were statistically significant. Third, it was found that clan culture had a greater positive effect on organizational commitment for workers that were provided outplacement services compared to the group that were not provided outplacement services. Also, job burnout had a greater positive effect on turnover intention for workers that were provided outplacement services compared to the group that were not provided outplacement services. The implications are suggested based on the results.

Key words : Outplacement, Clan Culture, Organizational Communication, Job Burnout, Organizational Commitment, Turnover Intention