

사회적 지원이 혁신 행동과 조직 성과에 미치는 영향에 관한 연구

석테레사* · 장호철** · 김이행***

A Study on the Influence of Social Support on Innovative Behavior and
Organizational Performance

Suk, Therea* · Jang, Ho Cheol** · Kim, I Haeng***

Abstract

This study examines the influence of social support on innovative behavior and organizational performance then members' innovative behavior and plans for improving organizational performance. Concretely, social support is independent variables, innovative behavior and organizational performance is result variables to investigate the influence.

To achieve the above objective, a literature review was conducted to develop a research mode and hypotheses. Questionnaire survey was conducted for an empirical purpose to test the research hypotheses.

The results of regression analysis upon a sample of 602 workers employed in a variety of industries in Busan area are as follows: The verification of the relationship between social support and innovative actions for the hypothesis, informational support and instrumental support both were adopted and emotional support was rejected. The relationship between innovative behavior and organizational performance for the hypothesis was adopted. The implications, limitations, and the future research directions are discussed in the conclusion.

* 동아대학교 대학원 경영학과 박사과정 수료, 동아대학교 경영학과 강사, 경영문제연구소
특별연구원

** 동아대학교 대학원 경영학과 박사과정 수료, 동아대학교 경영학과 강사

*** 동아대학교 대학원 경영학과 박사과정

I. 서 론

최근 기업들은 새로운 경쟁 기업들의 등장과 정보기술의 발달, 노동시장의 환경 변화 등의 새로운 도전적 환경에 직면하고 있다. 이러한 상황에서 많은 기업들은 급변하는 경영환경에 대응하고자 조직 외부적으로 세계화(globalization)를 추구하고, 조직 내부적으로 경영혁신, 학습조직 등을 실천하면서 경영의 효율화를 도모하고 기업의 경쟁력을 유지하기 위해 많은 노력을 기울이고 있다.

사회적 지원은 안정적인 대인관계를 통해서 얻거나 얻는다고 지각하는 것으로 다양한 형태의 자원을 말하며, 사회적 지원을 제공하는 원천과 그 사회적 지원이 나타내는 기능에 따라 다양한 효과를 보인다. 사회적 지원은 심리적, 정서적 적응에 상당히 긍정적인 영향을 끼친다는 연구결과들이 발표되면서 조직구성원 상호간의 사회적 지원에 관한 관심도 증가하게 되었다.

본 연구는 사회적 지원이 구성원의 혁신행동과 조직성과에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고자 사회적 지원을 독립변수로 혁신행동과 조직성과를 결과변수로 하여 영향력을 파악하고자 하였다.

II. 이론적 배경 및 선행연구

1. 사회적 지원

1) 사회적 지원의 개념

사회적 지원은 Dukkheim의 저술에서 시작된 개념으로, 그는 사람들이 맺고 있는 사회적 인 관계를 통해 얻게 되는 정서적 지원, 충고, 지도, 칭찬, 서비스와 물질적인 원조, 정보 제공, 업무나 활동의 보조 등을 모두 포함하는 의미로 사회적 지원을 정의 내렸고, 이러한 사회적 지원으로 사람들은 자신의 정체감을 유지하고 자존심을 높이며 생을 통해 어려움에 대처할 수 있게 된다고 하였다. 이러한 사회적 지원은 사회적 연결망, 사회적 결속, 의미있는 사회적 접촉, 대응능력, 인성적 특성 등과 비슷한 개념으로 심리학자, 정신의학자, 사회학자, 조직연구가들에 의해 가장 보편적으로 사용되어 온 개념이다(Pearlin, 1989).

사회적 지원은 광의로 볼 때, “개인이 대인관계로부터 제공되는 다양한 자원”으로 정의될 수 있다(Cohen & Wills, 1985). 그러나 이 개념은 이론적으로 도출된 것이 아니어서 연구들마다 접근하는 개념 및 조직의 정의와 측정방법이 다양하다.

사회적 지원의 개념에 대한 선행연구들을 정리하면 첫째, 사회적 지원은 단순히 타인으로부터 받은 애정의 느낌이라든가 이해에 대한 확신, 정서적 도움 등의 개별화된 개념이 아니

라 복잡적이고 다차원적인 개념이라고 할 수 있다(Cohen & Mckay, 1984). 둘째, 사회적 지원을 개념화하는 방법은 크게 두 가지로 나누어진다. 즉 사회적 지원 한 개인이 사회적 조직망에 통합되어 있는 정도를 평가하는 구조적 측면과 한 개인이 스트레스 사건에 대하여 반응하는 것을 돕는 자원들의 이용가능성을 평가하는 기능적 측면으로 구분하였다(Cohen & Syme, 1985). 구조적 측면은 개인이 실제로 맺고 있는 대인관계의 조직망을 통해 제공되는 지원 그 자체를 일컫는 개념으로, 사회적인 유대관계를 맺는다는 것이 '심리적인 공동체 의식'의 핵심적인 요소가 되며(Sarason et al., 1983), 이러한 사회적 유대성에 대한 접근방법으로는 주로 사회적 조직망 분석이 이용되고 있다(Wellman, 1983). 기능적 측면은 사회적 지원을 다른 사람들과의 신뢰관계에 대한 인지적 평가로 보는 것으로 이러한 지각된 지원의 개념은 잠재적 위협상황과 이용가능한 대처자원에 대한 평가를 강조하는 스트레스 및 대처 과정에 대한 인지-현상학적 모형과도 적합성을 유지하고 있다(Lazarus, 1984). 지각된 지원을 측정하는 여러 척도들은 지원적 유대의 지각된 이용가능성과 적절성이라는 두 차원을 통합한 것인데(Turner & Noh, 1983), 이 척도들은 지원자의 수나 사회적 접촉의 양을 계량화하지 않고 또한 지운에 대한 지각된 만족이나 적절성을 강조하고 있다는 점에서 사회적 유대성 접근방법과 구별된다. 이처럼 사회적 지원은 구조적 측면과 기능적 측면으로 구별되는데 대부분의 연구자들은 구조적 측면보다는 개인에게 지각된 지원에 관심을 기울이고 있다.

Kessler et al.(1985)은 개인에게 객관적인 지원자원이 있다는 것과 지원을 받았다고 지각하는 것 사이에는 차이가 있으며, 외부에서 지원이 주어진다하더라도 그것을 지원으로 지각하지 않는 경우에는 그것이 진정한 지원으로서의 가치가 없음을 강조하였다. 또한 Liem & Liem(1979)은 다른 사람의 관심을 받고 있다는 지각 자체가 적응 향상에 기여하며, 지원을 받고 있다는 지각이 반드시 실재하는 환경적 지원자원에 의해 결정되어야 할 필요는 없다고 하였다.

House(1981)은 사회적 지원에 대한 연구 초기에는 사회적 지원을 주고 받을 때, 시간, 에너지, 물질적 지원이라는 측면에서 어느 정도의 투자를 필요로 하기 때문에 주로 안정된 사회적 관계망 즉, 가족이나 친족, 직장 동료 속에서 사회적 지원이 이루어진다고 보았다. 그러나 곧 사회적 지원의 개념에 있어 고려되어야 할 것이 한 개인의 사회적 관계의 구조뿐만 아니라 그 관계들의 질과 내용들도 포함되어져야 한다는 것을 인식하기 시작하였다.

Cobb(1976)은 사회적 지원을 조직원 자신이 보살핌과 사랑을 받고 있다고 믿게 하고, 긍지를 갖도록 유도하여 의사소통과 상호책임을 갖는 조직망 속의 일원이라는 것을 믿게 하는 정보라고 정의하였으며, Payne(1978)은 사회적 지원을 특정사안에 관한 정보제공, 피드백 및 지침제공, 이념제공, 문제해결 활동을 위한 조정자로서의 활동, 도구적 원조 및 조력의 제공, 휴식을 위한 안식처 제공, 개인의 행위에 대한 사회적 통제기능, 부정적 감정을 다스리는데 도움을 주는 것으로 정의하였다. 또한 Wallston(1983)은 사회적 지원이란 사람이 개인이나 집단과의 공식적·비공식적인 접촉을 통하여 받아들여지는 편안함, 도움 및 정보라고 정의

하였다. 이 외에도 사회적 지원의 정의에 대한 학자들의 견해는 <표-1>과 같다.

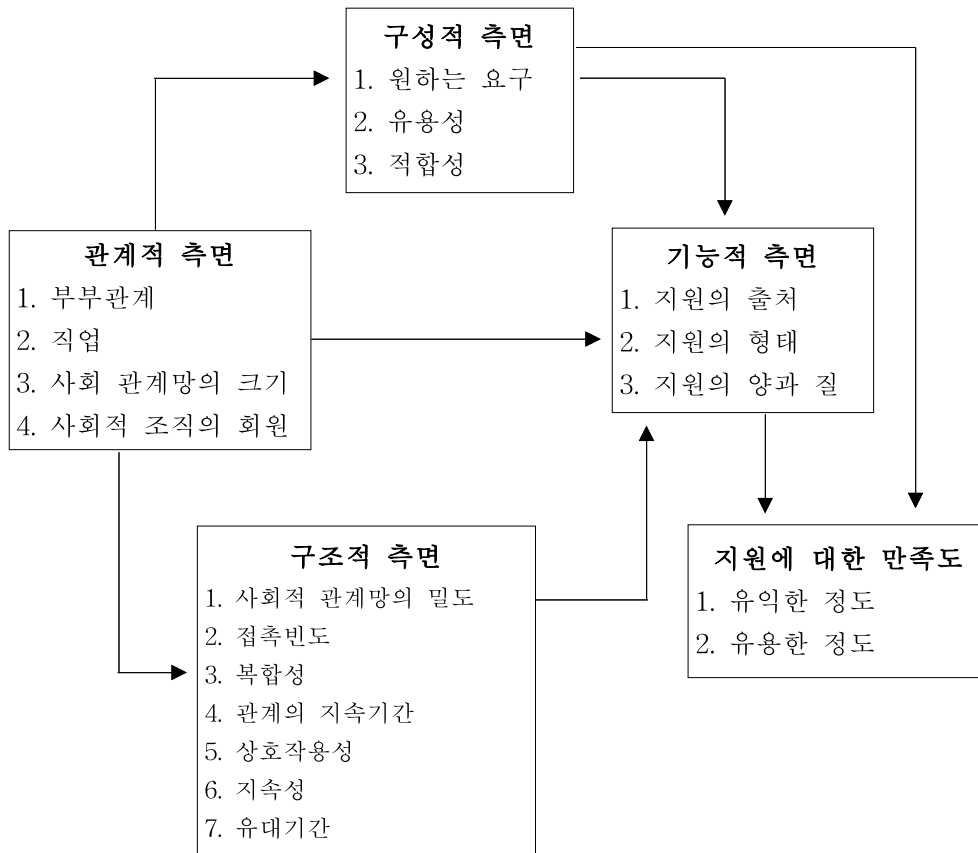
<표-1> 사회적 지원에 대한 정의

학자	사회적 지원의 정의
Weiss, Dawis, England & Lofquist(1967)	애착, 사회적 통합, 양육의 기회, 가치의 확산, 신뢰할 수 있는 유대감, 지도 및 지침의 획득
Caplan, Cobb, French, Van Harrison & Pinneau(1975)	다른 사람들의 도움이 되는 행동과 다른 사람들과의 의사소통의 용이성
Caplan & Killiea(1976)	문제에 대한 지침 제공, 정서적 지원 제공, 행위에 대한 피드백 제공을 통해 개인의 적응 능력을 증진시키는 개체 사이 또는 개체와 집단 사이의 역할
Kaplan, Cassel & Gore(1977)	의미있는 타인으로부터의 사회심리적인 지원 자원의 존재 여부 및 이용가능성
Walker, MacBride & Vachon(1997)	개인으로서 하여금 그들의 감정이 타인에 의해 이해되어질 수 있다고 확신하게 하는 행위
Lin, Ensel, Simeone & Kuo(1979)	타인, 집단, 지역사회에 의한 사회적 연대를 통하여 개인이 얻을 수 있는 자원
Kahn & Antonucci(1980)	개인 간의 상호작용으로서 타인에 대한 애정, 타인에 대한 긍정, 타인에 대한 상징적이거나 물질적인 도움
Lin(1981)	타인, 집단, 대규모 공동체에 대한 사회적 연대의 접근 가능성의 정도
Lin, Ensel & Vaughn(1981)	한 개인에게 직·간접적으로 연결되어 있는 사람들 간의 사회적 연계, 그가 소유하고 있는 부, 위세, 힘
Thoits(1982)	개인의 기본적인 욕구가 타인과의 상호작용을 통해 충족되는 정도
Leavy(1983)	도움을 받을 수 있는 관계의 활용가능성과 그러한 관계들의 질

자료 : 연구자가 요약 정리하여 작성.

국내연구로는 신영숙(2010)은 사회적 지원이란 어떤 개인이 필요하다고 느낄 때, 그와 관련된 사람들이 제공하는 지원의 정도라고 정의할 수 있다. 이에 근거하면 결국 상사에게 많은 지원을 받은 부하는 많은 성과를 올리고, 상사의 지원을 적게 받은 부하는 낮은 성과를 상사와 교환하게 된다고 하였다. 정영진(2005)은 조직의 지원이란 조직이 조직구성원 개인에 대하여 애착을 가지고 조직구성원의 복지를 위해 노력하는 것을 말한다. 조직의 지원 중에서도 상사와 부하의 교환관계에 따르면, 상사와 부하는 서로 다양한 유형의 이익을 주고받을 수 있으며, 상사가 부하에게 줄 수 있는 이익 중의 하나가 상사의 사회적 지원이라고 보았다.

Dunst et al.(1988)은 사회적 지원의 구성요소를 규명하기 위하여 여러 연구자들의 연구결과를 종합하여 5가지 구성영역과 각 영역간의 관계모델을 제시하였으며, <그림 1>과 같다.



<그림-1> 사회적 지원의 구성요인

자료 : Dunst, C. Trivette, C. & Deal, T. G.(1988), Enabling and Empowering Families, Principles and Guide for Practices, Cambridge, MA: Brookline Books, p.29.

첫째, 관계적(relational) 측면은 부부관계와 직업 등을 포함하여 사회적 관계의 유무와 양을 말하며, 둘째, 구조적(structural) 측면은 사회적 관계망의 밀도와 관계의 지속성, 관계의 상호 작용성 등을 포함하는 사회적 관계망의 양적인 측면이다. 셋째, 구성적(constitutional) 측면은 도움을 원하는 요구와 필요로 하는 지원의 특정 유형과 그 유용성 및 요구와 제공된 지원간의 적합성을 의미하고, 넷째, 기능적(functional) 측면은 지원의 출처와 형태, 양과 질을 말하며, 다섯째, 지원에 대한 만족도(satisfaction of support)는 도움을 받은 지원의 유익하고 유용한 정도를 뜻한다. 즉 이러한 5가지 요인이 복합적으로 영향을 주고 받는 관계 속

에서 사회적 지원이 이루어지게 된다.

2) 사회적 지원의 유형

사회적 지원은 그 제공 주체가 누구인가에 따라 원천별, 그리고 어떠한 기능을 하는 사회적 지원이 주어지는가에 따라 기능별로 분류될 수 있다.

(1) 원천별 유형

Matteson & Ivancevich(1987)는 사회적 지원 요인을 감독자, 직장 동료, 부하와 소비자 및 종업원이 접할 수 있는 조직 외부 요인으로 구분하며, 조직 외부 요인에는 가족, 친구, 이웃, 성직자, 건강 관련 전문가 등을 들고 있다. 또한 Behear(1985)은 사회적 지원을 직무 관련 지원과 비직무관련 지원으로 분류하기도 하였다. 직무관련 지원은 직장 내 상사, 동료, 부하로부터 제공된 지원을 말하고, 비직무관련 지원은 가족, 친구, 정신요법 치료사, 카운슬러 등에 의해 제공된 지원이다.

국내 연구로, 원숙연, 박지원(2009)은 사회적 지원이 일-가족 갈등(work-family conflict) 및 일-가족 촉진(work-family enhancement)에 어떻게 작용하는가를 실증 연구한 결과, 사회적 지원과 일-가족 갈등에 대한 인식에 있어서 현격한 성별차이가 존재하고 있음을 발견하였다. 사회적 지원을 구성하는 동료, 상사, 조직 등 모든 차원에서 여성은 남성에 비해 낮은 수준의 지원을 받는 것으로 인식하고 있었으며, 일-가족 갈등은 남성에 비해 상당히 높게 나타났다. 또한, 일-가족 양립을 위한 사회적 지원에 있어서 결혼이나 자녀유무가 갖는 의미가 성별에 따라 상당한 차이가 있음도 확인하였다. 즉 남성은 혼인상태나 자녀유무에 따른 집단 간 차이가 크지 않은데 반해 여성에게 있어서 결혼은 집단 간 차이를 발생시키는 매우 중요한 요소로 나타났다. 이와 함께 사회적 지원을 포함한 다양한 요소가 일-가족 갈등과 촉진에 미치는 작용경로를 살펴본 결과, 일-가족 갈등에 가장 중요한 영향요인은 조직 지원임이 나타났다. 무엇보다 여성의 경우, 결혼유무가 일-가족 갈등에 중요한 영향요인이지만 남성에게는 그렇지 않았다. 일-가족 촉진의 경우, 남녀 모두 동료지원이 강한 영향을 미치는데 남성의 경우는 상사의 지원도 한정적이거나 영향을 미치고 있었다. 그리고 김범진, 이규만(2009)은 직무요구, 사회적 지원 및 구성원 반응간의 관련성을 규명한 결과 직무요구는 직무만족과 부(-)의 관계를 그리고 정서적 몰입 및 혁신행동과는 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 직무요구와 직무만족간의 관계에 있어서 사회적 지원(상사지원)이 조절효과가 있는 것으로 확인되었다.

이상의 학자들의 사회적 지원의 원천별 유형은 Caplan et al.(1975)가 분류한 상사의 지원, 동료의 지원, 가족 및 친구의 지원으로 분류할 수 있다.

① 상사의 지원

사회적 지원 중에서도 특히 상사의 지원이 사회적 지원 중 가장 빈번하고 또한 중요한 역할을 수행하는 것으로 보여 진다. Greenhaus et al.(1990)에 의하면 상사는 조직구성원에게 정보와 피드백을 제공하고 작업환경을 조성하는데 있어 중요한 역할을 수행한다고 하였다. 또한 상사가 조직구성원을 대하는 태도는 종업원들의 만족뿐 아니라 그들의 발전에도 영향을 미칠 수 있다고 하였다. 부하가 지각하는 상사의 지원은 부하 개인이 자신의 업무수행과 능력을 발휘하는 과정에서 자신의 상사가 자신의 업무수행에 대하여 얼마나 많은 관심을 가지고 있으며, 도움이 필요한 경우 얼마나 상사가 도움을 줄 것인지에 대해 지각한 정도를 의미한다고 하였다. 그리고 상사의 지원에 대한 인지는 종업원들 각각의 업무수행과 능력발휘의 과정에서 자신의 상사가 자신의 업무수행에 대하여 얼마나 많은 관심이 있으며 필요한 경우 도움을 줄 것으로 생각하고 있는지에 대한 지각의 정도라고 하였다. 또한 상사의 지원 분위기는 상사를 가까이하기 쉽게 만들거나, 집단 구성원들의 개별적 복지를 보살피거나, 부하 직원에게 호의를 베풀든가, 혹은 변동사항을 사전에 통지해 주는 것 등과 같은 일을 통해서 조성될 수 있다고 하였다(Michales, Ralph & Erich, 1987).

Likert(1961)는 지원관계의 원칙을 언급하면서 상사의 많은 지원이 좋은 관리를 의미하며, 그것이 부하들로 하여금 그들의 직무에 더 효율적으로 적응하고 더 만족하게 한다고 하였다. 이와 유사하게 Ohio 주립대학의 리더십 연구에서는 리더의 배려가 리더의 중요한 두 가지 행위 중의 하나로서 부하가 더욱 효율적이 되도록 도와주는 기능을 한다고 하였다.

Burnside(1990)는 상사들의 긍정적인 격려와 지원은 권위적이고 통제적인 리더보다 창의적 성과를 높이는 분위기를 조성하게 되고, 이러한 분위기는 구성원의 창의적 행동과 성과에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 즉 상사의 격려와 지원, 구성원에 대한 자율성 부여, 직무복잡성 등이 혁신행동을 촉진하는 것으로 나타났으며, Rusbult et al.(1991)은 상사의 인간관계능력을 뜻하는 지원은 높은 인과적인 특성 때문에 상호간의 관계몰입에 긍정적인 영향을 주는 중요한 변수임을 밝히고 있다. 마찬가지로 Tharenou et al.(1994)의 연구에서도 개인이 조직 내에서 받는 상사의 지원 수준은 조직에 대한 만족감을 높이고 업무성과에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 조직 내에서 상사와 동료의 지원을 받는 구성원은 소속된 조직에 만족할 뿐 아니라 업무성과도 상사나 동료의 지원을 받지 못하는 구성원들보다 더 높은 것으로 나타났다. 아울러, 개인의 능력이나 인적자본 변수가 경력단계 초기에는 승진 등에 중요한 영향을 미치지만 경력단계 후반부가 될수록 개인의 업무수행 능력이나 인적자본 변수의 중요성은 감소하고 상사의 지원 같은 사회적 지원이 더 중요해진다고 하였다(Rosembaum, 1984; Sheridan et al., 1990; Dreher & Bretz, 1991).

Babin & Boles(1996)의 연구에서도 상사의 지원에 대한 조직구성원의 지각은 직무만족에 직접적이며 긍정적인 영향을 미쳤으며, 또한 상사의 지원은 역할보호성을 감소시키고 이는 다시 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 Lim(1996)은 직무불안정과 직무불

만족, 비순응적 직무행동, 예비적 직무탐색간의 관계에 대한 연구에서 조직생활과 직접적으로 관련된 상사의 지원에 의해 형성된 공동체 의식과 감정적인 유대가 조직 내에서 지지적이고 유인적인 작업분위기를 창출한다고 하였다. 또한 Proenca(1999)는 상사의 지원을 많이 받는다고 지각하는 팔로워는 조직에 대한 애착심도 높아, 업무 외의 영역초월활동을 통해 조직목표와 가치관에 대한 믿음이 강해 조직을 위해 더 열심히 헌신한다고 하였다.

홍순복(2007)에 따르면, 상사와의 관계는 조직내에서 인간적 갈등, 직무성과에 대한 불확실성, 문제해결을 위한 협력을 주도하는 적극적 힘을 가진다고 하였다. 홍순복은 공직에서 상사의 지원은 부하직원 태도의 형성에 많은 영향을 미치며, 조직의 성과를 결정하는 중요한 요소가 된다고 하였다. 이 외에도 상사의 지원과 배려행동은 직무만족에 영향을 미친다는 연구결과들이 나타났다(Williams & Hazer, 1986; Yukl, 1989).

② 동료의 지원

동료의 지원의 주된 연구결과로는 동료의 직무협조, 정보, 그리고 정서적 지원 등으로 나타났다. Mayo(1945)는 호손연구에서 동료들의 지원이 생산성 및 동기유발에 중요한 영향을 미친다는 것이 밝혀진 바 있으며, Bower & Seashore(1966)은 그들이 리더십 4요인이론에서 상사의 지원뿐만 아니라 동료의 지원도 훌륭한 리더십을 위해 필수적이며 동료의 지원이 특정 유형의 만족과 관련되어 있음을 밝혔다.

LaRocco & Jones(1978)는 스트레스와 긴장의 관계에서 사회적 지원의 완충효과를 발전시켰는데, 특히 심리적 긴장(우울, 초조, 불안 등)과 이에 대한 스트레스의 효과를 사회적 지원이 완충한다고 하였다. 사회적 지원의 효과에 대하여 그들은 ‘동료의 지원이 상사의 지원보다 다소간 더욱 보편적인 완충효과를 갖는다’고 결론을 내리고 있다. 또한 Beehr(1985)는 역할모호성과 낮은 자존심간에 동료의 지원이 완충역할을 하며, 역할갈등으로 인하여 나타나는 심리적 긴장 등의 경우에는 상사의 지원이 완충역할을 하지만 동료의 지원은 거의 영향을 미치지 못하는 것으로 밝히고 있다. 또한 직무스트레스 요인과 생리적 증상 간에, 그리고 역할갈등과 심리적 긴장, 즉 신경증상간에 상사의 지원이 완충효과를 갖는 것으로 보고하고 있다. 그러나 그들은 동료의 지원은 상대적으로 완충효과가 거의 나타나지 않는다고 하였다. 마찬가지로 Beehr(1976)는 역할모호성과 낮은 자존감 간에 동료의 지원이 완충효과를 보이며, 역할갈등으로 인하여 나타나는 심리적 긴장 등의 경우에는 상사의 지원은 완충작용을 하는데 비해 동료의 지원은 거의 영향을 미치지 않는다고 주장하였으며, Winnubst et al.(1982)이 근로자를 대상으로 동료나 상사의 지원의 효과에 대해 실시한 연구 결과에서도 심리적, 행동적인 문제들에 완충효과를 보인 것으로 나타났다.

이 외에도 상사나 동료의 지원이 직무 불만족을 회복해 주고 조직외적 지원과 정(+)적인 관계를 가지는 것으로 나타났으며(Blau, 1981), 동료의 지원과 직무만족 사이에 유의한 정(+)의 관계가 있음이 나타났다(Seerse, 1983).

③ 가족 및 친구의 지원

가족 및 친구의 지원은 특정시안에 대한 정보의 수집자 및 보급자, 피드백 지도체계, 이데올로기의 원천, 문제해결을 돕는 지원자, 물질적인 서비스 및 구체적인 지원원천, 휴식과 회복을 위한 안식처, 준거 및 통제집단, 정서의 통제 등과 같은 중요한 지원 기능을 수행한다고 하였다(Payne, 1988).

(2) 기능별 유형

사회적 지원의 기능적 측면을 강조해 온 연구자들은 사회적 지원의 기능을 단일차원이 아니라 복합적이고 다차원적인 구성체로 인식해야 한다고 주장하였다. Cohen & Hoberman(1983)은 정서적 지원, 정보적 지원, 물질적 지원, 자존적 지원으로 분류하였다. 이들은 정서적 지원을 정서적 공감을 표현하거나 정서표출을 도와주고 존중과 사랑을 표현함으로써 편안함을 느끼게 해 주는 것이라 하였다. 정보적 지원은 문제해결에 도움이 되는 정보나 충고를 제공하는 것이라 하였다. 물질적 지원은 문제해결에 필요한 도구나 재원을 제공해 주는 것이라 하였다. 자존감 지원은 자신감을 심어주거나 타인에게 비추어진 자신을 보이게 함으로써 자신을 평가할 수 있게 해주는 것으로 구분하였다.

Cherrington(1985)은 사회적 지원을 정서적 지원, 도구적 지원, 정보적 지원, 평가적 지원으로 분류하고, 정서적 지원이란 동정, 애정, 배려, 신뢰 등의 제공이라 하고, 도구적 지원은 직무수행 지원, 보살핌, 금전적 지원의 필요가 있는 사람들을 직접 도와주는 행위라고 하였다. 정보적 지원은 타인이나 환경으로부터 제기되는 문제를 원활히 해결할 수 있도록 지식이나 정보를 제공해 주는 것이라 하였으며, 평가적 지원은 스스로 평가(판단)할 수 있게 하기 위하여 구체적인 평가정보를 제공하는 것이라 하였다.

Cohen & Wills(1985)는 사회적 지원변수를 자존감 지원, 정보적 지원, 정서적 지원, 도구적 지원으로 구분하고 이를 실제적으로 검증하였다. 자존감 지원이란 그들의 문제 혹은 단점이 무엇이든간에 종업원들로 하여금 스스로 귀중하고 가치가 있다는 것을 알게 함으로써 자기유능감과 수용감에 긍정적으로 기여하는 것이라 보았고, 정보적 지원은 잠재적인 스트레스 요인을 해석하고 이해하고 대응할 수 있도록 구성원들을 도우는 것이라 하였다. 정서적 지원은 소속감에 기여하고 구성원들이 스트레스 요인 자체에 대한 걱정에서 벗어날 수 있도록 도와주는 사회적 동질 욕구와 소속 욕구를 충족시켜 주는 것이라 하였다. 마지막으로 도구적 지원은 스트레스요인에 대처하기 위해 필요한 물질적인 자원과 서비스를 개인에게 제공함으로써 도구적인 기능을 수행하는 것이라 보았다. 또한 이들은 실증연구를 통하여 실제 조직구성원들은 자존감 지원과 정서적 지원을, 그리고 정보적 지원과 도구적 지원을 하나의 요인으로 인식한다고 하였다.

Caplan et al.(1975)은 사회적 지원을 구체적 지원과 정서적 지원으로 구분하고 이를 실증 분석하기 위하여 간호원을 대상으로 원천별 유형별 상이성을 측정한 결과, 두 지원의 상관성이 매우 높다는 사실을 밝혔다. 그리하여 사람들은 특정 원천으로부터 한 가지 형태의 지각을 인지하면 다른 유형의 지원 역시 그 원천으로부터 이용할 수 있다고 간주하는 경향이 있다. Blau(1981)에 의하면 사회적 지원의 두 가지 유형을 오하이오대학의 주도적(structure) 및 고려적(consideration)인 리더행동(정서적 지원)과 미시간 대학의 관계 지향적 및 과업지향적 리더 행동의 연구에서 이미 나타난 것으로 보았다. 이 외의 사회적 지원의 기능별 유형에 관한 학자들의 견해는 <표-2>와 같다.

<표-2> 사회적 지원의 기능별 유형

학자	사회적 지원의 기능별 유형 분류
Caplan(1974)	정보, 인지적 지도, 유형적 자원, 정서적 지원
Cobb(1976)	정서적 지원, 존경 지원, 관계망 지원
Pinneau(1976)	구체적인 지원, 정서적
Kaplan, Cassel & Gore(1977)	정서적, 도구적 지원
Dean, Lin(1977)	도구적, 표현적 지원
Caplan(1979)	실제적, 심리적 지원
LaRocco(1980)	심리적 지원, 구체적
Kahn & Antonucci(1980)	감정, 확인, 도움 등
House(1981)	정서적 지원, 평가적 지원, 정보적 지원, 수단적 지원
Thoits(1982)	사회-정서적 지원, 도구적 지원
Barerra, Ainlay(1983)	물질적 도움, 행동적 도움, 친밀한 상호작용, 정보 제공 및 안내, 반응표출 및 긍정적 상호작용
Krause(1986)	자존감 지원, 정보적 지원, 정서적 지원 또는 소속감 지원, 도구적 지원
Sher-Bourne, Stewart(1991)	정서적, 도구적, 정보적, 평가적, 사회 활동적 지원

자료: 연구자가 요약 정리하여 작성.

이상의 선행연구 결과들을 볼 때 사회적 지원은 구성원들에게 조직에서의 혁신적 업무 행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 볼 수 있으며, 이러한 혁신행동은 조직성과에도 긍정적인 영향을 미칠 것으로 보여 진다. 본 연구에서는 사회적 지원을 상사의 지원에 의한 정

서적 지원, 정보적 지원, 도구적 지원으로 보았다.

2. 혁신행동

Scott & Bruce(1994)은 혁신행동이란 자신의 업무, 소속부서나 조직의 성과향상을 꾀하려는 목적을 갖고 새롭고 유익한 아이디어를 창조하거나 도입하여 적용하려는 활동이라 정의하였다. 또한 그는 리더십, 작업집단, 개인특성이 작업환경에 대한 지각을 통하여 혁신행위에 영향을 미친다고 설명하였다. Van De Ven(1996)은 혁신은 제도적인 질서 속에서 다른 사람들과 상호작용을 하는 개인들이 새로운 아이디어를 개발하고 실행하는 것이라고 하였다. 즉 혁신행동(Innovative Behavior)이란 목적 지향적이고 조직화된 변화의 추구이며 (Drucker) 아이디어의 창조 및 개발뿐만 아니라 그것을 실행하고 조직 내에서의 확산까지를 포괄하는 개념이라 할 수 있다.

혁신행동의 구성요소는 크게 조직수준의 혁신과 개인수준의 혁신으로 구분되어진다(King, 1990). Amabile(1988)은 개인수준의 혁신행동의 구성요소로 과업에 대한 동기부여, 자기분야에 대한 기술, 창의성이라 구분 짓고 조직의 리더는 구성원의 창의성을 이끌어 내는데 최선의 노력을 다 할 것을 주장하였다.

West & Farr(1989) 역시 과업목표, 과업수행방법, 접촉해야할 사람이나 접촉방법에서의 변화, 그리고 새로운 기술의 습득을 개인수준의 혁신으로 제시하였다. 이 밖에도 혁신행동을 아이디어 개발, 홍보, 실현이라는 세 가지 행동적 과업으로 구분하였다(Amabile, 1996).

Kanter(1985)는 혁신에 대한 몰입을 증진시키기 위한 구성요소로 의사결정과정에서 종업원 참여, 혁신을 위한 별도의 보상, 혁신을 위한 사전교육, 부서 간의 장벽완화와 커뮤니케이션의 활성화, 혁신에 대한 Top의 적극적이고 지속적인 개입, 새로운 아이디어를 과감하게 실천할 수 있는 조직분위기 조성, 비용절감 접근과 위험수용 접근, 정보와 아이디어를 공유하는 풍토 등을 제시하였다.

3. 조직성과

조직성과(Organizational Performance)는 조직을 보는 시각과 접근방법에 따라 다양하게 정의내릴 수 있다. Campbell et al.(1977)에 따르면 조직성과를 측정하는 지표는 심리적 지표, 경제적 지표 및 관리적 지표로 대별된다고 하였다. 심리적 지표에는 직무만족도, 동기부여 및 유연성과 적응성 등이 포함된다. 경제적 지표로는 생산성, 수익성, 성장성, 및 품질 등을 들 수 있다. 관리적 지표는 결근율, 정보관리와 의사전달 및 인간관계능력 등이 포함된다. 마찬가지로 Dyer & Reeves(1995)는 조직성과를 크게 인적자원 결과물, 조직적 결과물, 재무적 결과물로 구별하였다.

Whitener(2001)는 조직성과를 인적자원 결과물로 행동론적 관점에서 주로 설명하며 종업원의 태도와 행동이 조직생산성을 결정하는 중요한 요인이라는 시각에서 조직구성원의 직무만족, 조직몰입, 사기, 응집력 등의 요인을 강조하고 이의 측정을 통하여 조직의 효과성을 평가한다고 하였다.

Kaplan & Norton(1996)이 개발한 BSC(Balanced Scorecard ; 균형성과표)등도 기업의 성과를 평가하는 측정치로 사용되었으며 <표-3>과 같다.

<표-3> 기업의 경제적 성과 측정요인

구 분	지 표	종 류 II
경제적·재무적	수익성 지표	총자본수익률, 매출액경상이익률 등
	생산성 지표	부가가치율, 노동생산성 등
	성장성 지표	총자본증가율, 매출액증가율 등
심리적·행위적	개인적 지표	직무만족, 조직몰입 등
	조직적 지표	조직적응, 조직분위기 등
	사회적 지표	사회적 신뢰도, 사회적 관계성 등
기 타	시 장 지 표	시장점유율
	총 합 지 표	EVA(Economic Value Added), CVA(Customer Value Added), BSC(Balanced Scorecard) 등

자료 : Kaplan, R. S. & Norton, D. P.(1996), *The Balanced Scorecard*, Boston, Harvard University Press.

III. 연구모형 및 가설설정

1. 연구모형의 설계

본 연구는 사회적 지원이 구성원의 혁신행동과 조직성과에 미치는 영향관계를 회귀분석을 통해 실증적으로 규명하는 것이며, 선행연구의 결과를 토대로 <그림-2>와 같이 모형을 설정하였다. 연구모형은 앞서 연구변인들의 관계를 토대로 사회적 지원, 혁신행동, 조직성과의 3가지 변인을 이용하였다.



<그림-2> 연구모형

<그림-2>의 연구모형을 토대로 다음의 연구가설을 설정하였다.

- 가설 1 : 사회적 지원은 구성원의 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-1: 정서적 지원은 구성원의 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-2: 정보적 지원은 구성원의 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-3: 도구적 지원은 구성원의 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2 : 구성원의 혁신행동은 조직성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 조작적 정의 및 측정도구

1) 사회적 지원

사회적 지원은 조직 내에서의 상사로부터 업무수행과 관련된 정서적, 정보적, 도구적 지원이라 정의하며, 설문문항은 Timmerman et al.(2000)의 측정도구를 설문문항을 사용하였다. 응답은 Likert의 5점 척도로 하였으며(1=거의 그렇지 않다. - 5=매우 그렇다), 점수가 높을수록 응답자의 사회적 지원을 높게 인식함을 의미한다.

2) 혁신행동

혁신행동은 구성원이 업무수행과 관련해 새로운 아이디어를 창출해내고 지속적으로 직무에 대한 혁신을 의도적으로 시도하는 활동으로 정의한다. 설문문항은 Scott & Bruce(1994)의 측정도구를 설문문항으로 사용하였다. 응답은 Likert의 5점 척도로 하였으며(1=거의 그렇지 않다. ~ 5=매우 그렇다), 응답에 대한 점수가 높을수록 혁신행동이 높음을 의미한다.

3) 조직성과

조직성과는 구성원의 업무성과와 관련하여 개인의 업무수행의 양, 동료와의 업무성과 비교 및 조직 내에서의 업무성과의 성적 등으로 정의하였다. 설문문항은 이도화(2007)의 측정도구를

설문문항으로 사용하였으며 응답은 Likert의 5점 척도로 하였으며(1=거의 그렇지 않다. ~ 5=매우 그렇다), 응답에 대한 점수가 높을수록 혁신행동이 높음을 의미한다.

3. 설문지 구성

자료 수집을 위한 조사도구로는 설문지를 이용하였으며, 연구에 사용된 설문지는 선행연구에서 이용한 척도를 기초로 하여 본 연구에 맞게 문항을 수정, 보완하였다. 구체적으로 사회적 지원, 혁신행동, 조직성과, 인구통계학적 문항으로 구성하였으며, 설문문항의 구성은 <표-4>와 같다.

<표-4> 설문문항의 구성

항목	설문문항
사회적 지원	1. 나의 상사는 업무수행에 필요한 자료나 방법을 알려준다. 2. 나의 상사는 업무수행 시 나타나는 문제점들에 관하여 조언해 준다. 3. 나의 상사는 업무수행 시 건설적인 비판을 해준다. 4. 나의 상사는 업무를 잘 처리할 수 있도록 예산배정을 적절히 해준다. 5. 나의 상사는 내가 업무에 전념하도록 조직분위기를 조성해준다. 6. 나의 상사는 효율적인 업무수행을 위한 기계장비나 설비 등에 투자를 도와준다. 7. 나의 상사와 나는 공감대가 형성되어 있다. 8. 나의 상사는 나에게 호의적이다.
혁신 행동	1. 나는 업무수행에 활용될 수 있는 새로운 직무기법이나 아이디어를 찾으려고 노력한다. 2. 나는 업무 등과 관련해 창의적인 아이디어를 자주 낸다. 3. 나는 혁신적인 행동을 수행하기 위해 충분한 계획과 일정을 세운다. 4. 나는 새로운 아이디어를 수행하는데 필요한 자원을 조사하고 확보하는데 노력한다. 5. 나는 부서에서 창의적이고 혁신적인 행동을 하고 있다고 생각한다. 6. 나는 혁신적인 아이디어에 대한 구성원들의 지원과 공감을 얻어내려고 노력한다.
조직 성과	1. 나는 동료들보다 더 열심히 일한다. 2. 나는 동료들보다 일하는 양이 더 많다. 3. 내가 한 일의 결과를 볼 때, 그 질이나 수준이 동료들에 비해 더 높다. 4. 만약 내가 상사의 입장에서 나를 평가한다면, 나의 업무성적은 우리 부서 내에서 다음에 속할 것이다.

IV. 가설검정 및 분석설계

1. 표본의 구성

본 연구는 부산시내 근로하는 근로자를 대상으로 자료 수집을 하였으며, 설문지는 자기평가 기입법(self-administration)으로 응답하도록 하였다. 최종 분석에 이용된 설문지는 602부이며, 자료의 처리는 SPSS 17.0 프로그램을 이용하였다.

표본의 구성을 살펴보면 남자가 367명(61.0%), 여자 235명(39.0%)으로 구성되었으며, 연령대는 20대 128명(24.7%), 30대 273명(45.7%), 40대 146명(24.4%), 50대 이상 31명(5.2%)으로 이루어져 있다. 교육수준에서는 고졸이하 56명(9.3%), 전문대 졸 80명(13.3%), 대학교 졸업 이상이 397명(66.2%), 대학원 졸업이상이 67명(11.2%)으로 조사되었다. 직위에서는 일반 평사원이 309명(51.6%), 대리 140명(23.4%), 과장 85명(14.2%), 차장이상 65명(10.9%)으로 나타났다. 근무기간에 대한 응답은 1-2년 이하 172명(29.5%), 3-5년 이하 103명(17.6%), 6-10년 이하 111명(19.0%), 11-20년 이하 155명(26.5%), 21년 이상 43명(7.4%)으로 나타났다.

2. 신뢰성 및 타당성 분석

측정지표를 이용하여 유의한 분석결과를 얻으려면 기본적으로 측정도구의 타당성과 신뢰성이 확보되어야 하는데 타당성은 측정도구가 측정하고자 하는 개념이나 속성을 어느 정도로 정확하게 측정하였는가를 의미하며, 신뢰성은 측정도구가 얼마나 일관성 있게 측정하고 있는가의 정도를 나타낸다. 본 절에서는 연구변수의 타당도와 신뢰도에 대한 분석을 실시하였으며 타당도 및 신뢰도 분석은 <표-5>와 같다.

타당도 분석을 위해 요인분석을 실시하였는데, 요인분석은 각 측정항목들이 하나의 요인으로 결합되어지는 집중타당성과 다른 개념을 측정하는 항목들과 별도의 요인으로 분리되어지는 개념타당성을 조사하기 위한 것이다. 요인의 추출방법은 주성분분석(Principal Component Analysis)을 이용하였고, 요인의 회전방식은 요인간의 독립성을 유지한 상태에서 해를 개선하는 배리맥스(Varimax with Kaiser Normalization)방법에 따른 직각회전(Orthogonal Rotation)방식을 사용하였다. 여기서는 고유치(Eigenvalue)가 1.0 이상인 요인만 선정하였고, 요인적재치(Factor Loading)가 0.5 이상이면 유의한 변수로 판단하고 0.5 미만인 항목은 요인에서 제외하고 동시에 개념적으로 관련이 없는 항목은 제외하였다.

신뢰도 분석은 같은 요인을 구성하는 항목간의 내적일관성을 평가하는데 사용되는 Cronbach's α 계수를 이용하여 측정지표의 신뢰성을 평가하였다. 일반적으로 사회과학 연구에서는 Cronbach's α 계수가 0.6 이상이면 신뢰성이 높다고 간주하고 있다. 연구변수에

대한 신뢰도 분석결과 Cronbach's α 계수가 0.723~0.904로 나타나 연구변수에 대한 내적일관성 즉 신뢰성이 확보되었다 볼 수 있다.

<표-5> 연구변수에 대한 타당도 및 신뢰도 분석

측정항목	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	Cronbach's α
정보적 지원_1	.841					.882
정보적 지원_2	.807					
정보적 지원_3	.807					
도구적 지원_4		.807				.846
도구적 지원_5		.792				
도구적 지원_6		.730				
정서적 지원_7			.799			.723
정서적 지원_8			.699			
혁신행동_1				.811		.904
혁신행동_2				.790		
혁신행동_3				.775		
혁신행동_4				.769		
혁신행동_5				.767		
혁신행동_6				.702		
조직성과_1					.835	.837
조직성과_2					.786	
조직성과_3					.754	
조직성과_4					.702	
아이겐	2.528	2.363	1.468	4.026	2.769	
누적분산(%)	51.791	64.917	73.071	22.366	37.748	

3. 기술통계와 상관관계분석

가설검증에 앞서 연구하고자 하는 변수들 간의 관련성을 분석하기 위하여 상관관계분석을 실시하였는데 상관관계분석(Correlation Analysis)은 사회과학 현상의 복합적인 상황을 보다 의미 있게 해석하고 하나의 변수가 다른 변수와 관련성이 있는지 여부와 관련성이 있다면 어느 정도의 관련성을 보유하고 있는지를 알아보기 위해서이다. 각 연구변수에 대한 평균과 표준편차 및 변수들 간의 상관관계를 살펴보면 <표-6>과 같다.

상관관계분석 결과 도구적 지원과 정보적 지원의 상관계수가 0.648**로 상호관련성이 가장

높았고, 정서적 지원과 도구적 지원의 상관계수 0.616**, 정서적 지원과 정보적 지원의 상관계수가 0.609**, 조직성과와 혁신행동의 상관계수가 0.557**로 모두 강한 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 모든 연구변수들은 유의수준 1%에서 변수들 간에 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

<표-6> 기술통계 및 상관관계분석

구분	평균	표준편차	정보적지원	도구적지원	정서적지원	혁신 행동	조직성과
정보적지원	3.56	.778	(.882)				
도구적지원	3.38	.712	.648**	(.846)			
정서적지원	3.52	.711	.609**	.616**	(.723)		
혁신 행동	3.33	.630	.338**	.394**	.341**	(.904)	
조직성과	3.40	.552	.213**	.233**	.265**	0.557**	(.837)

** : $p < 0.01$, () : Cronbach's α

4. 연구가설의 검증

가설 1 : 사회적 지원은 혁신행동에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1: 정서적 지원은 혁신행동에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2: 정보적 지원은 혁신행동에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3: 도구적 지원은 혁신행동에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 1의 사회적 지원은 혁신행동에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이라는 가설을 검증하기 위하여 독립변수를 정서적 지원, 정보적 지원, 도구적 지원으로 하고, 종속변수를 “혁신행동”으로 하여 회귀분석을 하였으며, 그 결과는 <표-7>과 같다.

회귀분석 결과를 살펴보면 F값이 42.035($p = .000$)로서 1%의 유의수준에서 회귀식이 의미가 있으며, R^2 값도 .176으로 회귀식이 전체 변동의 17.6% 정도를 설명하고 있다. 각 추정된 회귀계수에 대한 t값의 유의도를 보면 정서적 지원에 대한 추정된 회귀계수는 .126이며 t값은

2.488로서 1%에서 통계적으로 유의하였으며, 도구적 지원에 대한 추정된 회귀계수는 .254이며 t값은 4.818로서 1%에서 통계적으로 유의하였으나, 정보적 지원은 유의하지 않았다.

따라서 정서적 지원과 도구적 지원에 대한 인식이 높을수록 혁신행동이 높아짐을 알 수 있었다. 즉, 정서적 지원과 도구적 지원은 혁신행동에 정(+)'의 영향을 미칠 것이라는 가설이 채택되었으며, 정보적 지원은 기각되었다.

<표-7> 사회적 지원이 혁신행동에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화계수	t값	유의확률	공산성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차	VIF
상수	1.909	.131		14.517	.000		
정서적 지원	.112	.045	.126	2.488	.013	.545	1.836
정보적 지원	.079	.042	.097	1.858	.064	.509	1.964
도구적 지원	.225	.047	.254	4.818	.000	.503	1.988

종속변수 : 혁신행동, $R=.419$, $R^2=.176$, 수정된 $R^2=.171$,
 $F=42.035$, (P=.000)

가설 2 : 혁신행동은 조직성과에 정(+)'의 영향을 미칠 것이다.

가설 2 혁신행동은 조직성과에 정(+)'의 영향을 미칠 것이라는 가설을 검증하기 위하여 회귀분석을 하였으며 그 결과는 <표-8>과 같다. 회귀식에 대한 F값이 267.683로서 유의수준 1%에서 회귀식이 의미가 있으며, 추정된 회귀계수는 .557로 나타나 혁신행동을 할수록 조직성과가 높아짐을 알 수 있다. 따라서 혁신행동이 조직성과에 정(+)'의 영향을 미칠 것이라는 가설이 채택되었다.

<표-8> 혁신행동이 조직성과에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화계수	t값	유의확률
	B	표준오차	베타		
상수	1.777	.101		17.579	.000
혁신행동	.488	.030	.557	16.361	.000

종속변수 : 조직성과, $R=.557$, $R^2=.311$, 수정된 $R^2=.309$,
 $F=267.683$, (P=.000)

V. 결 론

본 연구는 부산지역 근로자를 대상으로 사회적 지원이 구성원의 혁신행동과 조직성과에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고자 하였다. 구체적으로 사회적 지원을 독립변수로 혁신행동과 조직성과를 결과변수로 하여 영향력을 파악하고자 하였다.

연구목적 달성을 위하여 선행연구를 바탕으로 연구모형과 가설을 설정하여 실증적 연구를 함께 실시하였으며, 연구대상은 부산지역에 소재한 기업의 근로자들을 모집단으로 선정 설문조사를 통한 실증 분석함으로써 가설 채택 여부를 결정하였다. 수집된 자료의 통계 처리는 SPSS 17.0 프로그램을 이용하였다.

연구결과 사회적 지원과 혁신행동과의 관계에 대한 가설에서 정보적 지원과 도구적 지원은 모두 채택되었고 정서적 지원은 기각되었다. 이는 리더의 사회적 지원은 구성원의 혁신행동에 긍정적인 영향을 미친다는 기존 연구결과를 뒷받침하고 있다. 그리고 혁신행동과 조직성과의 관계에 대한 가설은 채택되었다. 연구결과를 종합해 보면, 사회적 지원은 구성원의 혁신행동과 조직성과에 중요한 영향을 미치는 변인임을 확인하였다.

따라서 구성원의 혁신행동과 조직성과의 향상을 위해서는 사회적 지원을 적극적으로 활용하여 더 협동적이고 생산적인 조직문화를 형성하도록 해야 한다. 즉, 경영진의 배려와 조직차원의 지원이 구성원으로 하여금 조직에 대한 높은 신뢰감과 일체감을 형성하게 되어 자발적인 혁신행동으로 조직발전에 헌신적으로 참여할 수 있도록 유도하여야 할 것이다. 또한 경영진은 지속적인 교육훈련 및 자기개발 프로그램을 구성원에게 지원하여 급변하는 환경에 적응할 수 있는 능력을 향상시키고, 조직의 안정성을 유지하여 구성원들의 긍정적 조직행동을 유도할 필요가 있다고 사료된다.

그러나 본 연구를 진행하는 과정에서 연구대상의 대표성과 관련하여 본 연구는 부산시내의 근로자로 제한하였고, 자기평가 기입법을 이용하였기에 향후 연구에서는 지역별로 다양한 근로자들을 대상으로 조사할 필요가 있을 것으로 판단된다. 또한 사회적 지원과 혁신행동, 조직성과의 관계에 있어서 각 연구변수들의 하위요소들에 대한 더욱 깊이 있는 연구와 추가적으로 사회적 지원에 영향을 미칠 수 있는 선행변수와 다양한 결과변수를 제시할 수 있는 후속 연구가 필요하다 보여진다.

참 고 문 헌

- 고종식(2008), 근로자의 직무불안정성 요인과 조직성과 및 사회적 지원의 조절효과 검증, 한국경영교육학회, 52, 1-22.
김미숙·이도화(2007), 조직구성원의 목표성향이 직무성과에 미치는 영향, 한국산업경영학회,

- 22(2), 127-156.
- 김범진·이규만(2009), 직무요구, 사회적 지원 및 구성원 반응간의 관계, *대한경영학회*, 22(4), 2187-2206.
- 신영숙, 주도성(2010), 상사의 지원과 직무몰입의 관계에서 경력계획 실천 행동의 역할, 고려대학교 박사학위논문, 38-41.
- 원숙연·박지원(2009), 사회적 지원이 일-가족 갈등 및 일-가족 촉진에 미치는 영향-남녀 간의 인식차이를 중심으로-, *이화여자대학교 한국여성연구원 여성학논집*, 26(2), 3-32.
- 정재화·강여진(2007), 공무원의 인사공정성 인식이 혁신적 업무행동에 미친 영향, *한국행정학회*, 41(3), 243-271.
- Amabile, T. M., Conti, R., Coon, H., Lazenby, J. & Herron, M.(1996), Assessing the Work for Environment for Creativity, *Academy of Management Journal*, 39, 1154-1164.
- Barrera, M.(1985), Distinctions between Social Support Concepts, Measures and Models, Unpublished Manuscript, Arizona State University.
- Beehr, T. A.(1985), The Role of Social Support in coping with Organizational Stress, In Beehr, T. A. & Bhagat, R. S.(Eds.), *Human Stress and coping in Organization: An Integrated Perspective*, John Willy & Sons, 375-398.
- Blau, G.(1981), "An Empirical Investigation of Job Stress, Social Support, Service Length, and Job Strain", *Organizational Behavior and Human performance*, 27, 279-301.
- Bowers, D. G. & Seashore, S. E.(1966), Predicting Organizational Effectiveness with a Four-factor Theory of Leadership, *Administrative Science Quarterly*, 11, 256-260.
- Burnside, R. M.(1990), Improving Corporate Climate for Creativity, in West, M. A. & Farr, J. L.(eds), *Innovation and Creativity at Work: Psychological and Organizational Strategies*, New York: John Wiley & Sons, 265-284.
- Campbell, J. P., Dunntte, M. D., Lawler, E. E. & Weick, K. E.(1977), *Managerial behavior performance and effectiveness*, New York: McGraw-Hill, 17.
- Cohen, S. & Hoberman, H. M.(1983), "Positive events and social supports as buffers of life change stress", *Journal of Applied Social Psychology*, 13, 99-125.
- Cohen, S. & Mckay, G.(1984), Social Support, Stress and Buffering Hypothesis: A Theoretical Analysis, In A. Baum, S. E. Taylor, & J. E. Singer(Eds.), *Handbook of Psychology and Health: Social Psychological of Health*, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 253-267.
- Cohen, S. & Syme, S. L.(1985), Issues in the Study and Application of Social Support, In Cohen, S. & Syme, S. L.(Eds.) *Social Support and Health*, New York:

- Academic Press, 3-22.
- Dunst, C. Trivette C. & Deal, A. G.(1988), *Enabling and Empowering Families, Principles and Guide for Practices*, Cambridge, MA: Brookline Books, 10-30.
- Drucker, P. F.(1985), *"Innovation and Entrepreneurship: Practice and Principles"*, London, Heineman.
- Ell, K.(1984), *"Social Newtworks, Social Support, and Health Status: A Review"*, social service Review, 68(1), 134.
- House, J. S.(1981), *Work Stress and Social Support*, Addison-Wesley Publishing Company.
- Kaplan, P. A., Cassel, J. C. & Gore, S.(1977), *Social Support and Health, Medical Care*, 15(5), 47-58.
- Kanter, R. M.(1985), *"Supporting Innovation and Venture Development in Established Companies"*, *Journal of Business Venturing*, 1, 47-60.
- King, N.(1990), *Innovation at Work: The research Literature*, NY, John Wiley & Sons.
- Lazarus, R. S. & Susan, F.(1984), *Stress, Appraisal and Coping*, New York: Springer, 113-126.
- Likert, R.(1961), *New Patterns of Management: An Integrating Principle and an Overview*, McGraw-Hill, Inc., 217-237.
- Lim, V. K. G.(1996), *Job Insecurity and its Outcomes: Moderating Effects of Work-based and Nonwork-based Social Support*, *Human Relations*, 49(2), 171-194.
- Mayo, E.(1945), *Hawthorne and the Western Electric Company*, in *The Social Problems of an Industrial Civilization*, Boston: Division of Reserarch, *Harvard Business School*, 69-84.
- Payne, R. L.(1988), *"A Longitudinal study of the Psychological well being of unemployed Men and the Mediation Effect of Neuroticism"*, *Human Relations*, 6, 152-174.
- Sarason, I. G., Levine, H. M., Basham, R. B. & Sarason, B. R.(1988), *Assessing Social Support: The Social Support Questionnaire*, *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 127-139.
- Scott, S. G. & Bruce, R. A.(1994), *"Determinants of Innovative Behavior: A Path Model of Individual Innovation in The Workplace"*, *Academy of Management Journal*, 37, 580-607.
- Seashore, S. E.(1957), *The Social Support of Colleagues and Group Coersion*, *Personnel Psychology*, 11, 34-57.
- Seers, A., Mcgee, G. W., Serey, T. T. & Graen, G. B.(1983), *"The Interaction of Job Stress and Social Support: A Strong Investigation"*, *Academy of Management*

- Journal*, 26, 273-284.
- Thoist, P. A.(1982), "Conceptual, Methodological, and Theoretical Problems in Studying Social Support and Person Control", *Journal of Health and Social Behavior*, 24.
- Turner, R. J. & Noh, S.(1983), Class and Psychological Vulnerability among Women: The Significance of Social Support and Personal Control, *Journal of Health and Social Behavior*, 23, 145-159.
- Van De Ven, A. H.(1996), "Central Problems in the Management of Innovation", *Management Science*, 32, 590-607.
- Wellman, B.(1981), Applying Network Analysis to the Study of Social Support, In B. H. Gottlieb(Ed.), *Social Networks and Social Support*, Beverly Holls, CA: Sage Publications, 171-200.
- Winnubst, J. Marcelissen, M. & Kleber, R.(1982), "Effects of social support in the stressor. Strain Relationship: A Dutch Sample", *Social science and Medicine*, 16, 475-482.