

사회적기업가의 리더십과 역할스트레스, 의사소통, 조직문화가 조직유효성에 미치는 영향

손정환*

연세대학교 정경창업대학원 석사과정

국 문 요 약

사회적기업이란 영리기업과 비영리기업의 중간형태로서 사회적기업육성법에서는 취약계층에게 사회서비스 또는 일자리를 제공하여 지역주민의 삶의 질을 높이는 등의 사회적목적을 추구하면서 재화 및 서비스의 생산 혹은 판매 등의 영업활동을 수행하는 기업으로서 고용노동부 장관의 인증을 받은 기업을 말한다. 현재 사회적기업은 2019년 3월말 기준 2,154개의 기업이 활동하고 있다. 사회적기업의 양적증가에 따라서 사회적기업가 리더십과 조직의 존재가치를 설명하는 조직유효성이 중요하다. 조직유효성의 증가하기 위해서, 조직유효성에 미치는 다양한 영향요인들 중에서 어떤 요인이 더 많은 영향을 미치는가에 대한 연구가 필요한 시점이다.

기존연구는 사회적기업 조직유효성에 대한 조직문화, 리더십 등 조직 관련 개별요인과 조직유효성과의 관계 파악에 한정하고 있으나 본 연구에서는 소셜미션을 추구하는 사회적가치와 지속가능성을 위한 경제적가치를 추구하는 사회적기업의 특성에 따른 역할스트레스가 조직유효성에 미치는 영향 뿐 아니라 리더십, 의사소통, 조직문화의 개별적 요인 뿐 아니라 통합적인 적용을 하고자 한다.

핵심어: 사회적기업, 리더십, 조직문화, 의사소통, 조직유효성, 역할스트레스

I. 서론

현재 환경문제, 청년실업, 세대간의 갈등 등 다양한 사회문제에 직면하고 있다. 이러한 사회문제를 해결하기 위해 사회적기업에 대한 중요성이 부각되고 있다. 사회적기업은 1997년 IMF위기와 2008년 글로벌 금융위기를 계기로 실업률의 급증, 고용의 불안정 등 사회전반에 걸친 중요한 문제인 사회양극화를 해소하는 대안으로 시작되었다.(현용수, 2014)

정부는 다수의 사회문제를 해결하기 위한 정책 중 하나로 사회적일자리창출사업을 저소득층, 노인, 여성, 장애인 등 취약계층을 대상으로 실시하였으나 단기간으로 이루어지는 사업구조의 한계에 부딪쳐 사회적기업에 대한 필요성이 제기되었고, 2007년 7월 사회적기업 육성법이 시행되어 사회적기업이 첫 발을 내딛었다(한국사회적기업진흥원, 2019).

사회적기업의 정의는 비영리기업과 영리기업의 중간형태로서, 사회적기업육성법에서는 취약계층에게 사회서비스

또는 일자리를 제공하여 지역주민의 삶의 질을 높이는 등의 사회적목적을 추구하면서 재화 및 서비스의 생산 혹은 판매 등의 영업활동을 수행하는 기업으로서 고용노동부 장관의 인증을 받은 기업을 말한다. 현재 사회적기업은 2019년 3월말 기준 2,154개의 기업이 활동하고 있다(한국사회적기업진흥원, 2019).

사회적기업은 시장경쟁력에 있어 태생적 한계를 가진다고 이야기 하는 학자도 있다.(Glynn, 2000; Zilber, 2002) 이는 사회적기업이 조직 관리 측면에서 두 가지의 다른 이론적 논리가 공존하기 때문이다. 즉, 사회적기업은 시장에서 경쟁하는 일반 기업들과 동일하게 경제적 가치를 추구해야하지만 동시에 교육, 고용, 복지, 환경 등 사회적 가치를 추구해야하기 때문에 시장경쟁력이 낮을 수 있다. 기업이 사회적 책임을 수행하는 활동 자체가 시장경쟁력을 감소시키는 이유라는 주장한 학자도 있는데(Hayek, 1944), 이는 계속적으로 사회적 가치를 추구해야 하는 사회적기업의 부담은 더욱더 커져갈 수 있다.

이러한 배경으로 사회적기업의 지속가능한 운영을 위해

서는 사회적기업가 리더십(이용탁, 2009)과 조직의 존재가치를 설명하는 조직유효성에 중요하다(김지원, 2014).

선행논문에서 사회적기업가의 리더십과 조직유효성, 역할 스트레스와 조직유효성, 의사소통과 조직유효성, 조직문화와 조직유효성 등으로 개별적인 관계 정도이고, 조직유효성에 미치는 하나의 변수 혹은 두 개 변수들만으로 제한적으로 이루어져 조직유효성에 대한 다양한 영향요인들을 다루고 있지 않은 상황이다.

따라서 사회적기업의 조직유효성의 증가하기 위해서, 조직유효성에 미치는 다양한 영향요인들 중에 어떤 요인이 더 많은 영향을 미치고 있는가를 파악하는 통합적 관점의 연구가 필요함을 느끼게 되었다.

II. 연구 배경

2.1. 사회적기업

사회적기업은 첫째, 기업 활동의 주요동기가 사회적 목적 혹은 소셜미션 실현일 것 둘째, 기업의 주요활동이 상품이나 서비스의 생산 및 판매 등 2가지 핵심요소로 구성되어 일반기업과 마찬가지로 상품 혹은 서비스를 생산 및 판매하여 영리적 수익을 얻는 기업이지만 그 활동의 동기가 대표자의 개인적 이익실현에 있는 것이 아니라 사회적 목적을 실현하는 기업이다(정선희, 2007).

우리나라 사회적기업은 아래 <표 1>과 같이 총 2,153개로 서울이 399개, 경기 357개, 인천 130개로 수도권에 41.1%가 집중되어 있다.

<표 1> 우리나라 사회적기업 현황

(단위:개)

지역	서울	경기	대전	광주	부산	충남	전남	경남	제주
기업수	399	357	64	104	103	93	112	99	50
지역	인천	대구	울산	세종	강원	충북	전북	경북	총계
기업수	130	71	77	11	120	93	129	142	2154

참고자료 : 한국사회적기업진흥원(2019)

2.2. 리더십

리더십은 일반적으로 조직을 운영함에 있어 구성원들에게 동기를 부여하고 조직의 목표달성성과를 창출하는데 필수적인 요소로 인식되어 수 많은 선행논문이 있다. 리더십에 관한 정의는 리더십을 연구한 학자들의 수만큼 다양하고 복잡하다고 한다(Stogdill, 1974). 일반적으로 리더십이

란 집단의 구성원들로 하여금 목표를 지향하게 하고 그 목표달성을 위해 실제적인 행동을 하도록 영향력을 행사하는 것이며(Stogdill, 1974), 집단의 목적을 달성하기 위해 집단 구성원의 활동을 조정하고 지휘하기 위한 강제성이 띠지 않는 영향력의 과정으로서, 리더십의 특성은 그런 영향력을 지시한 사람에게 귀속되는 특징이 있다(Jago, 1982).

리더십은 조직유효성에 높이는 데 유의한 역할을 하는 것으로 나타나며(Conger, 1987), 리더는 조직의 구성원들에게 높은 기대를 표시하여 구성원들 간에 공유된 비전을 실현하는데 헌신하도록 동기유발을 시킨다. 이러한 리더 행동특성으로는 카리스마, 개별적배려, 지적자극, 동기부여 등이 요인으로 나타난다(Bass & Avolio, 1994).

2.3. 조직문화

조직문화는 주어진 환경 속에서 오랜 기간 동안 경험을 공유한 결과로 형성된 고유한 문화적 특성이라고 볼 수 있는데, 조직구성원들의 가치나 신념, 규범 등이 포함된 광의적 개념이라고 볼 수 있다(Light & Keller, 1979).

다양한 기준에 따라 조직문화유형이 존재하고 있지만, 가치경쟁모형(Quinn & McGrath, 1985)인 ‘신축지향과 통제지향’, ‘내부지향과 외부지향’이라는 두 가지 상반된 경쟁적 가치기준에 따라 조직문화를 혁신문화, 시장문화, 관계지향문화, 위계문화 4가지로 분류한 것을 사용하고자 한다.

가치경쟁모형은 그 동안 타당성과 신뢰성이 많은 학자들에 의해 검증되어 유용하게 활용되고 있다(박노운, 1997).

2.4. 의사소통

모든 조직은 의사소통을 통해 이루어진다. 의사소통이란 생각이나 아이디어, 감정 등 의하는 것을 상대방에게 전달하는 일련의 과정으로서 구성원들 간의 원활한 의사소통은 의사결정을 합리화하고 회사의 목표달성을 효율적으로 수행하는데 필수적이다. 의사소통은 관리, 대인관계, 정보처리, 의사결정 등 조직의 중요한 기능에 있어 핵심이 되며, 이러한 기능들은 의사소통을 통해서만 실현된다(주삼환·천세영, 2009)

의사소통의 활성화를 위하여 조직 내 정보나 의견이 정확하고 일관되며, 구성원들 간에 업무활동을 조정하고 상호 공통된 이해에 도달 할 수 있도록 연구지표를 원활성, 정확성, 신속성, 수용성, 개방성 등 5가지로 설정하였다(장채수, 2010)

5가지 지표를 살펴보면, 원활성은 조직 내에 정보의 상향적, 수직적, 상호간 의사소통의 원활한 흐름을 의미하고,

정확성은 듣는 사람이 말하는 사람에게 전달하고자 하는 바를 정확하고 일관되게 표현하는 의사소통을 말한다. 신속성은 제안 및 정보 등을 적시에 이용될 수 있도록 시간과 매체 등을 고려하여 의사소통이 효과적으로 수행될 수 있도록 하는 것을 의미하며, 수용성은 말하는 사람과 듣는 사람 상호간의 수용과 관심의 자세로서 상호 신뢰적인 의사소통을 수행하는 것을 의미하며, 개방성은 사회적 기업 조직 내에서 임직원들 사이에 의사소통이 어느 정도로 개방적인지의 정도로 의견교환이 활발히 이루어지는 것임을 의미하고 있다.

2.5. 역할스트레스

역할이란 주어진 사회적 지위나 위치에 따라서 개인에게 기대되는 행동을 뜻하는 사회적 용어(Riahi, 2011)로서, 사회적기업과 같은 사회적성과와 경제적성과를 실현해야 하는 조직에서는 역할에게 유발되는 직무스트레스가 매우 크기 때문에 이를 반영한 스트레스 측정이 필요하다. 스트레스의 주요 구성요인으로 역할갈등, 역할모호, 역할과다 등을 제시하였다(Riahi, 2011).

역할 관련 직무스트레스 요인 3자리를 살펴보면 다음과 같다. 역할갈등은 조직 내 특정 역할의 담당자가 자신의 역할 수행에 있어 다른 역할의 파트너들로부터 상반된 기대를 받고 이로 인해서 심적으로 어려움을 느끼는 것을 의미한다(Ruc & Byars, 1992). 역할모호는 직무 상황에서 특정 개인이 수행해야 하는 업무를 명확하게 인식하지 못하고, 직무 수행을 위한 정보를 충분히 갖고 있지 않다고 느낄 때 경험하는 것을 의미한다(Churchill et al., 1985). 역할과다는 조직 내 개인이 시간 압박과 업무에 인해 무리하고 과도한 부담을 만드는 것을 의미한다(Jones et al., 2007).

2.6 조직유효성

조직유효성은 그 측정 기준과 구성변수가 매우 다양하여 명확한 개념을 이해하는데 어려움이 있으나(campbell, 1977), 조직구성원의 목표와 조직의 목표를 포괄하는 개념이다(cameron, 1980). 사회적기업의 조직유효성은 사회적기업의 지속가능성한 운영에 필수적인 요소로서, 효과성이 어느 정도 영향을 미치는 가를 측정하는 지표로서 의미를 갖는다.

조직유효성의 개념을 나타내는 지표는 2가지 접근이 행해지고 있는데, 먼저 경제적지표를 활용한 접근방식으로 총 매출액을 비롯한 생산성이나 수익성 등을 휘위변수로

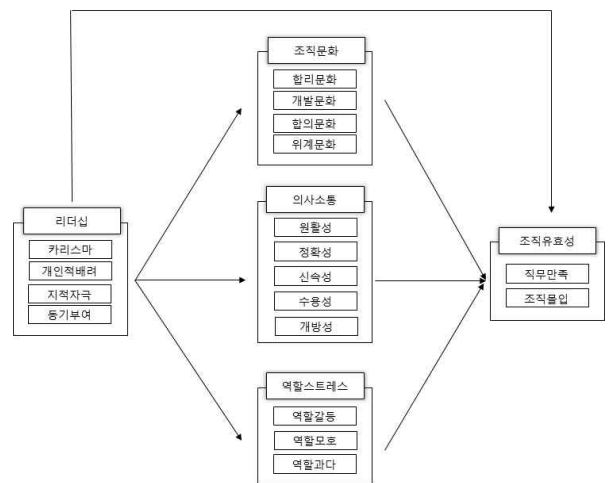
설정하고 있으며 심리적지표를 활용한 접근방식으로 조직 구성원들의 직무만족과 조직몰입 등을 하위변수로 설정하고 있다(류병곤, 2016).

본 연구는 2가지 접근방식 중 심리적 지표 접근방식을 활용하여 직무만족은 조직 구성원들이 조직 내에서 수행하는 일자리에 느끼는 긍정적인 감정 상태를 뜻하는 개념(배병룡, 2010)이며, 조직몰입은 조직의 구성원들이 조직에 대해 갖는 성향을 나타내는 개념으로서 조직행동 연구자들이 끊임없는 관심이 집중된 변수이다(류병곤, 2016).

III. 연구방법

3.1. 연구모형

본 연구는 사회적기업을 운영함에 있어서 리더십 및 조직문화, 의사소통, 역할스트레스가 조직유효성에 미치는 영향을 분석을 목적으로 한다.



<그림 1> 연구모형

이를 위해 선행연구를 바탕으로 <그림 1>과 같이 리더십을 독립변수로 하고, 사회적기업 조직문화, 의사소통, 역할스트레스를 매개변수로, 그리고 사회적기업의 조직유효성을 종속변수로 설정하였다.

하위 변수으로는 리더십 경우 동기부여, 지적자극, 카리스마, 개인적 배려를 두었고, 조직문화의 하위변수로는 할리문화, 집단문화, 발전문화, 위계문화로 두었으며, 의사소통의 하위변수로는 개방성, 신속성, 원활성, 정확성, 수용성을, 그리고 역할스트레스의 하위변수로는 역할갈등, 역할모호, 역할과다로 설정하였다. 종속변수인 조직유효성은 직무만족, 조직몰입을 하위변수로 설정하였다.

3.2. 연구가설

본 연구는 연구모형에 따라서 각 변수간의 관계를 가설로 설정하고 유의미한 관계를 검증하고자 한다.

가설1. 사회적기업가의 리더십은 조직유효성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

리더십은 구성원들에게 목표를 가지게 하고 그 목표달성을 위해 실제적인 행동을 하도록 영향력을 주는 과정(Stogdill, 1974)이기 때문에 조직유효성에 중요한 변수로 연구되었으며, 사회적기업에 있어서 사회적기업가의 리더십은 구성원들에게 미래에 대한 비전을 공유할 뿐 아니라 동기부여하여 구성원들의 지적자극을 일으키고 스스로 문제를 해결해 나가도록 세심한 배려한다는 것으로 구성원들의 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 역할을 미칠 것이다.

가설2. 사회적기업가의 리더십은 역할스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

리더십과 스트레스는 미국교도소장을 대상으로 분석하여 리더십이 스트레스를 낮출 수 있음을 주장하였다(Atkin-plunk&Armstrong, 2013). 한편, 경기도 사회복지공무원을 대상으로 한 연구에서는 기본욕구가 충족되지 못하면 개별적 배려가 스트레스를 감소시키는 변수가 될 수 없다고 주장하였다(이선영·손호중, 2013)

이처럼, 선행연구에서 리더십과 역할스트레스간의 관계가 대상에 따라서 상이한 결과를 나타냈으나, 사회적가치를 추구하면서 경제적가치를 만들어가야 하는 사회적기업을 대상으로는 리더십이 스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설3. 사회적기업가의 리더십은 의사소통에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

리더십은 비전을 공유하고, 의사소통의 개선으로 협동적인 의사결정과정으로 발전시킨다고 주장하였으며(Lunenburg, 1995), 학교를 대상으로 한 연구에서는 변혁적 리더십을 실현하는 학교에서 의사결정에 참여한 교사에게 직무만족 및 학교 적응성 등 교사의 태도에 영향을 준다고 하였다(Owens, 2004).

가설4. 사회적기업가의 리더십은 조직문화에 정(+)의 영

향을 미칠 것이다.

학교를 대상으로 한 연구에서 학교효과성 및 건전한 조직문화를 형성하는 데에는 리더십이 상당한 영향을 미친다고 주장하였다(Lambert, 1988).

가설5. 역할스트레스는 조직유효성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

조직 구성원들은 조직이나 조직 외적인 요소로부터의 요구를 받을 때, 조직과 외부요소간의 충돌, 그리고 불명확한 요소인 다양한 외부요소들에 의해 직무스트레스를 경험하고 이런 직무스트레스는 직무만족과 조직몰입에 부(-)의 영향을 미친다(조철호·김미선, 2010).

사회적기업은 소셜미션 하에 사회적가치를 표현해야 하며, 지속가능성을 높이기 위해 경제적가치를 동시에 추구해야 하기 때문에 역할스트레스에 노출되어 있으며, 이는 조직유효성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설6. 의사소통은 조직유효성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

공공기관 종사자를 대상으로 한 연구에서 의사소통과 조직유효성간의 높은 정(+)의 상관관계가 있다(Muchinsky, 1977)고 밝혀졌으며, 조직의 성격이 다른 제조, 벤처, 금융, 서비스 업체의 조직원의 대상으로 커뮤니케이션 만족과 직무만족에 관하여 정(+)의 관계가 있다고 입증하였으며, 분야별로 커뮤니케이션만족이 직무만족에 미치는 영향이 상이하다는 것을 입증하였다(김기우, 2003).

가설7. 조직문화는 조직유효성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

선행논문에서는 조직문화가 단기적으로 조직 유효성에 긍정적으로 영향을 미치지만, 장기적으로는 조직유효성을 감소시키는 요인이라고 주장하기도 하며(Dension, 1990), 조직문화가 구성원들의 생산성을 향상시키고 동질감을 부여함으로써 직무만족에 영향을 미친다는 주장도 있다(Deal&Kennedy, 1983).

조직이나 개인의 특징에 따라 조직문화에 대한 인식의 차이가 있으나, 조직문화는 조직유효성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3. 측정도구 및 자료수집

본 연구의 표본은 경기도 내 사회적기업에 종사하는 임

직원을 대상으로 설문조사를 통해 시행하였다.

IV. 결론

본 연구는 경기도 내 사회적기업에 종사하는 임직원들을 통해 사회적가치창출 및 경제적가치창출을 추구하는 사회적기업의 특성에 따른 리더십, 의사소통, 조직문화, 역할스트레스를 통해 조직유효성과의 관계를 분석하였다.

연구모형을 검증함으로써 사회적기업가의 리더십은 의사소통, 조직문화에 정(+)의 영향을 미쳤으며, 역할스트레스는 부(-)의 영향을 미친다. 또한 의사소통 및 조직문화는 조직유효성의 정(+)의 영향을 미치며, 역할스트레스는 부(-)의 영향을 미침을 알 수 있다.

이러한 결과가 주는 시사점은 사회적기업의 두가지 가치를 추구하는데 역할스트레스를 감소함으로써 조직유효성을 높일 수 있는 중요한 요인이며, 역할스트레스를 감소하기 위해 다양한 정책적 접근 및 사회적기업가의 노력이 필요함을 확인 할 수 있다.

참고문헌

김기우(2003). 조직내 커뮤니케이션만족과 직무만족의 관련성에 관한 실증적 연구. 충남대학교 경영대학원 석사학위 논문.
 김지원(2014). 사회적기업가정신과 조직문화 특성이 조직유효성에 미치는 영향. 목포대학교 대학원 석사학위 논문.
 류병곤(2016). 조직구조와 조직문화가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 다차원적 분석. 한국조직학회보, 13(1), 33-62.
 박노윤(2010). 직무요구, 직무통제, 직무불안정성 및 사회적 지원이 은행원의 직무만족에 미치는 영향. 경영관리연구, 3(2), 1-24.
 배병룡(2010). 직무 만족과 조직 시민행동. 한국자치행정학보, 24(1), 37-60.
 손호중(2015). 변혁적·거래적 리더십과 직무스트레스 역할요인들의 영향관계에 관한 연구: 고(高) 스트레스 공무원 집단을 중심으로. 한국지방자치연구, 16(4), 41-60.
 이용탁(2009). 사회적 기업가정신에 관한 이론적 고찰. 사회적기업연구, 2(2), 5-28.
 오숙(2007). 제 3 회 학술발표회: 우수 학위논문 발표; 교사가 지각한 학교 조직 내 의사소통 활성화 정도와 조직 효과성과의 관계 연구. 한국초등교육학회 학술발표논문집, 2007(4), 35-68.
 장채수(2010). 초등학교에서 인스턴트 메시지의 활용과 의사소통 활성화와의 관계연구. 서울교육대 교육대학원 석사학위 논문.
 정선희(2007). 성공 하는 사회적 기업 의 모든 것. 노동부.
 조철호·김미선(2010). 간호사의 직무스트레스가 직무만족, 이직의도에 미치는 영향. 대한경영학회 학술발표대회 발표논문집, 366-380.

주삼환·천세영·김택균·신봉섭·이석열·김용남·이미라·이선호·정일화·김미정·조상만(2009). 교육행정 및 교육경영. 서울: 학지사.
 현용수(2014). 우리나라 사회적기업의 성과 결정요인에 대한 실증연구. 광운대학교 대학원 박사학위논문.
 한국사회적기업진흥원. www.socialenterprise.or.kr.
 Atkin-Plunk, C. A., & Armstrong, G. S.(2013). Transformational leadership skills and correlates of prison warden job stress. Criminal Justice and Behavior, 40(5), 551-568.
 Bass, B. M., & Avolio, B. J.(Eds.)(1994). Improving organizational effectiveness through transformational leadership. Sage.
 Byars, L., & Rue, L. W.(2000). Management: skills and application. NY: McGraw-Hill.
 Cameron, K. S.(1984). The effectiveness of ineffectiveness. Research in organizational behavior, 6, 235-285.
 Campbell, J. P.(1977). On the nature of organizational effectiveness. New perspectives on organizational effectiveness, 13, 55.
 Churchill Jr, G. A., Ford, N. M., Hartley, S. W., & Walker Jr, O. C.(1985). The determinants of salesperson performance: A meta-analysis. Journal of marketing research, 22(2), 103-118.
 Conger, J. A., & Kanungo, R. N.(1987). Toward a behavioral theory of charismatic leadership in organizational settings. Academy of management review, 12(4), 637-647.
 Deal, T. E., & Kennedy, A. A.(1982). Corporate cultures: The rites and rituals of organizational life. Reading/T. Deal, A. Kennedy.-Mass: Addison-Wesley, 2, 98-103.
 Denison, D. R., & Mishra, A. K.(1995). Toward a theory of organizational culture and effectiveness. Organization science, 6(2), 204-223.
 Jago, A. G.(1982). Leadership: Perspectives in theory and research. Management science, 28(3), 315-336.
 Jones, E., Chonko, L., Rangarajan, D., & Roberts, J.(2007). The role of overload on job attitudes, turnover intentions, and salesperson performance. Journal of Business Research, 60(7), 663-671.
 Lambert, N. M.(1988). Adolescent outcomes for hyperactive children: Perspectives on general and specific patterns of childhood risk for adolescent educational, social, and mental health problems. American Psychologist, 43(10), 786.
 Lunenburg, F. C.(1995). The principalship: Concepts and applications. Prentice Hall.
 Muchinsky, P. M.(1977). Organizational communication: Relationships to organizational climate and job satisfaction. Academy of Management journal, 20(4), 592-607.
 Owens, R. G., & Owens, R. G.(1995). Organizational

behavior in education.

Quinn, R. E., & McGrath, M. R.(1985). The transformation of organizational cultures: A competing values perspective.

Riahi, S.(2011). Role stress amongst nurses at the workplace: concept analysis. *Journal of nursing management*, 19(6), 721-731.

Stogdill, R. M.(1974). *Handbook of leadership: A survey of theory and research*. Free Press.