

중소벤처기업의 GWP 조직문화가 구성원의 직무만족 및 소명의식에 미치는 영향

권상집*

한성대학교 사회과학부 기업경영트랙, 교수

국문 요약

본 연구는 스타트업을 포함 중소기업에 재직 중인 구성원의 직무만족과 소명의식을 높이기 위한 방안으로 GWP 조직문화의 필요성을 제안하고자 한다. GWP 조직문화는 구성원들이 자신이 근무하는 조직과 업무, 동료에 대해 애착을 갖고 자부심을 갖도록 조직 차원에서 이를 독려하는 문화적 풍토를 말한다. 이를 토대로 구성원은 일터영성(Workplace Spirituality)을 지각하고 더 나아가 직무만족과 소명의식을 느낄 수 있다. 일터영성에 관한 개념은 다양한 학문적 논의가 진행되고 있는데 중요한 점은 구성원들이 자신의 업무에서 의미를 추구하는 소명의식과 일터, 즉 조직에서 목적과 일의 의미를 타 구성원과 함께 공유하는 개념으로 요약할 수 있다. 그러므로 중소기업에서 GWP 조직문화 조성을 노력한다면 구성원에게 자신의 업무와 동료에 대한 인식 그리고 일터 현장에 대한 의미와 소중함을 더욱 인식하게 하여 임직원의 일터영성을 일깨울 수 있을 것이다.

핵심어: GWP 조직문화, 직무만족, 소명의식, 일터영성, 중소기업

1. 서론

구성원의 직무만족 비율이 점점 떨어지면서 모든 조직은 공기업, 사기업 유형을 불문하고 임직원의 직무만족과 조직에 대한 애착을 높이기 위해 노력하고 있다. 과거엔, 구성원들이 헌신하고 자발적으로 조직에 공헌하려는 생각이 강했으나 최근에는 구성원의 소명의식도 약해지고 있고 직무만족도 높지 않아 입사 후 곧바로 이직하려는 경향이 증가하고 있어 중소기업의 인사 담당자들은 더 많은 어려움을 겪고 있다.

이러한 문제를 개선하기 위해 일부 기업은 CEO가 수평적인 분위기를 조성하고 있고 인사팀은 조직문화를 구성원 관점의 존중받는 문화로 탈바꿈하기 위해 노력하고 있다. 조직의 풍토를 변화시켜야 구성원이 일터에서 의미를 느끼고 자신이 수행하는 직무에 관심갖고 소명의식을 조금이라도 가질 수 있기 때문이다(Liu & Robertson, 2011). 그리고 이는 조직의 내부고객인 구성원 만족, 즉 고객 만족으로 나아갈 수 있는 가장 중요한 정책적 방향성이라고

할 수 있다. 이를 위해 학계에서도 건설적인 조직문화의 유형에 대해 논의하고 있는데 가장 부각되는 개념이 바로 GWP 조직문화다.

GWP(Great Work Place)는 말 그대로 구성원들이 자신이 근무하는 조직을 신뢰하고 함께 하는 구성원과 친밀한 관계를 구성하여 업무와 동료에 대해 자부심을 갖는 것을 의미한다(윤선미·권상집, 2017). 즉, GWP 조직문화는 회사의 분위기가 친밀하고 자율적이며 구성원들이 공정한 평가를 받고 경영진과 구성원의 소통이 활발한 조직문화를 말한다(신효진·고영희, 2015). GWP 조직문화는 지난 10년간 국내에서도 많은 연구가 진행되었는데 GWP 조직문화가 조성되면 구성원들은 긍정심리자본을 형성하고(신효진·고영희, 2015) 구성원의 고용불안정성을 최소화하고 직무만족을 높이는 데 기여하며(김정원 외, 2017) 조직몰입을 높일 수 있다고 강조하고 있다(이승훈·선종갑, 2017). 학계에서도 GWP 조직문화의 순기능에 대해 지속적인 연구의 필요성을 강조하고 있다(윤선미·권상집, 2017).

이에 본 연구는 구성원의 직무만족과 소명의식을 높일

수 있는 방안으로 중소벤처기업에게 GWP 조직문화의 필요성을 제안하고자 한다. GWP 조직문화는 구성원들이 자신이 근무하는 조직과 업무, 동료에 대해 애착을 갖고 자부심을 갖도록 조직 차원에서 이를 독려하는 문화적 풍토를 말한다. 이를 토대로 구성원은 일터영성(Workplace Spirituality)을 지각하고 더 나아가 직무만족과 소명의식을 느낄 수 있다. 일터영성에 관한 개념은 다양한 학문적 논의가 진행되고 있는데 가장 중요한 점은 구성원들이 자신의 일에서 의미를 추구하는 소명의식과 일터, 즉 조직에서 목적과 일의 의미를 타 구성원과 함께 공유하는 개념으로 요약할 수 있다(Duchon & Plowman, 2005; Giacalone & Jurkiewica, 2003). 그러므로 자원과 여력이 부족한 중소벤처기업의 경우, GWP 조직문화를 슬기롭게 조성한다면 구성원에게 자신의 업무와 구성원에 대한 자각 그리고 일터 현장에 대한 의미와 소중함을 더욱 부각시켜 구성원의 일터영성을 일깨울 수 있다.

외부의 고객 만족을 위해 가장 먼저 조직이 실행해야 할 요소는 내부의 고객인 구성원의 만족과 그들의 소명의식을 일깨우는데 있다(Petchsawang & Duchon, 2009). 기존 연구는 구성원이 지닌 소명의식의 중요성을 강조했다(송인숙·권상집, 2022) 중소벤처기업에 재직 중인 구성원의 소명의식을 어떻게 높일 수 있는지에 대한 대안 제시는 부족했다. 본 연구는 중소벤처기업의 GWP 조직문화 조성이 이루어진다면 구성원의 일터영성 그리고 직무만족, 소명의식에 모두 긍정적인 영향을 미칠 수 있다고 추론한다. GWP 조직문화 그리고 일터영성이 내포한 개념이 작게는 구성원 더 나아가는 조직과 일터에 대한 소중함과 의미를 다시 일깨우는 데 있기 때문이다. 그렇다면 이를 토대로 구성원 역시 자신의 직무에 관해 좀 더 만족도를 높일 수 있고 있고 있던 소명의식 역시 향상할 수 있을 것이다.

기존 연구는 GWP 조직문화 그리고 일터영성이 구성원의 조직몰입, 조직충성도, 직무만족 등을 높인다고 제시했지만 중소벤처기업 단위에서의 GWP 조직문화와 일터영성의 관계 그리고 GWP 조직문화와 일터영성이 구성원의 직무만족과 함께 소명의식에 어떤 영향을 미칠 수 있는지에 대해서는 논의가 전무한 편이다. 본 연구는 중소벤처기업의 GWP 조직문화가 구성원의 직무만족 및 소명의식에 미치는 영향을 일터영성의 매개효과 관점에서 분석, 중소벤처기업 연구의 관점을 조직문화와 일터영성으로 한층 더 확장하는 데 기여할 것이다. 아울러, 조직 차원에서 구성원의 낮아진 직무만족과 소명의식을 어떻게 향상시킬 수 있을지에 관해 좀 더 실효적인 대안을 제시할 것이다.

II. 이론적 배경 및 가설

2.1. GWP 조직문화의 개념 및 효과

조직문화가 중요한 이유는 건설적인 조직문화 또는 긍정적인 조직문화가 구성원의 의식과 행동에 상당한 영향을 미치기 때문이다. 리더의 진솔한 커뮤니케이션이 구성원의 직무만족 및 행복에 정(+의) 영향을 미치는 점을 고려할 때(이서영·권상집, 2023) 리더의 언행을 포괄하는 조직문화가 구성원의 직무만족, 윤리적 마인드 정립에 얼마나 중요한 영향을 미치는지 추론할 수 있다.

이를 고려하여, 2015년부터 GWP 조직문화의 중요성 및 도입에 대해 기업 현장뿐 아니라 학계에서도 꾸준한 논의가 진행되었다(윤선미·권상집, 2017). GWP 조직문화에 대한 학문적 개념도 초기에는 미흡한 수준이었으나 점점 더 많은 연구가 국내외에서 축적되며 GWP 조직문화에 대한 개념적 논의도 신뢰, 자부심, 재미라는 세 가지 요소로 정립되고 있다(신효진·고영희, 2015; 이승훈·선종갑, 2017). 즉, GWP 조직문화는 함께 일하는 경영진을 믿고(신뢰) 자신이 수행하는 업무에 대해 명확한 철학과 신념을 가지며(자부심) 함께 하는 동료와 재미있게(재미) 업무를 수행하는 문화, 조직 분위기를 말한다(Meyer et al., 1995). GWP 조직문화가 중소벤처기업에 내재화되면 구성원들은 자신이 일하는 일터 그리고 자신의 직무 그리고 함께하는 동료에 대해 더욱 소중한 의미와 느낌을 경험할 것이다.

그러므로 GWP 조직문화는 구성원의 일터영성, 직무만족, 소명의식 등에 긍정적 장점을 발휘할 것으로 예상할 수 있다. 일터영성 역시 다양한 학자들이 학문적 논의를 진행해 오면서 자신이 수행하는 일에 대한 의미, 공동체 의식을 조직 내에서 공유하고 있는 구성원의 내면을 강조하고 있다(Ashmos & Duchon, 2000). 즉, 일터영성은 구성원이 단순히 자신의 일터에서 의미를 발견하는 차원을 넘어 함께 일하는 동료와 상호 연계되어 있다는 점을 지각하며 즐거움과 소중함을 순간순간 느끼고 이를 감사하게 생각하는 마음을 말한다(한광현, 2017). 구성원의 일터영성은 올바른 조직문화에 의해 형성될 수 있다.

학문적 관점에서도 개인의 일터영성은 개인을 넘어 집단 및 조직 차원의 제도나 여건에 의해 영향받을 수 있다고 선행연구는 지적하고 있다(Milliman et al., 2003). 예를 들어, 일터영성은 조직 구성원과의 긍정적 유대, 이타적 행동, 공동체 의식을 포괄하는 개념인데(Fry et al., 2005) 이는 GWP 조직문화가 내세우는 신뢰, 자부심, 흥미와도 상당 부분 상호 영향을 주고받는 개념이라고 말할 수 있다.

그러므로, 중소벤처기업의 GWP 조직문화는 해당 기업에 재직 중인 구성원의 일터영성에 긍정적인 영향을 미친다고 추론할 수 있다.

또한, GWP 조직문화는 구성원의 직무만족 및 소명의식에도 중요한 영향을 미친다고 가정할 수 있다. 선행연구에서는 GWP 조직문화의 실행이 구성원의 직무 스트레스를 완화하고 직무열의를 높이는데 기여하며(윤선미·권상집, 2017) 긍정심리자본을 형성하는 데에도 공헌하는 핵심 요소라고 언급하고 있다(신효진·고영희, 2015). 직무만족은 자신이 수행하는 직무에 대해 구성원 스스로 만족감과 소중한 의미를 느끼는 개념이기에 GWP 조직문화에 의해 구성원의 직무만족 역시 향상될 수 있다고 말할 수 있다. 실제로, 리더의 긍정적인 커뮤니케이션이 구성원의 직무만족을 높이는 만큼(이서영·권상집, 2023) 구성원과 리더가 상호 신뢰를 형성한 점을 전제로 한 GWP 조직문화는 직무만족에 정(+)의 방향으로 의미 있는 영향을 미칠 것이다.

구성원의 소명의식(Calling)은 자신이 하는 업무에 관해 중요한 목적과 의미가 포함되어 있다고 믿는 의식 상태를 말한다(박주현·유성경, 2012). 소명의식이 높은 사람은 자신의 업무에 대해 소중함과 중요성을 인식하고 적극적으로 일의 완성도를 높인다(Wrzesniewski & Dutton, 2001). 기존 인사조직 분야의 연구에서는 소명의식의 중요성을 강조하고 있으나(McCracken, 1986) 실제로 자원이 부족한 중소벤처기업에서 구성원의 소명의식을 어떻게 높일 수 있는지에 대해서는 학문적 규명이 불분명한 상황이다.

다만, 소명의식을 일깨우는데 리더의 투명한 리더십과 조직의 소통 및 합리적이고 공정한 제도 등이 논의된다는 점에서(Duffy et al., 2011; Elangovan et al., 2010) 중소벤처기업의 GWP 조직문화도 구성원의 소명의식에 중요한 영향을 미칠 수 있다고 추론할 수 있다. GWP 조직문화는 구성원과 리더의 신뢰, 그리고 구성원과의 연계성, 업무에 대한 자부심 등이 모두 내포되어 있기 때문이다. 결국, 리더를 신뢰하고 구성원과 재미있게 일하며 업무에 대해 자부심을 느끼는 구성원은 소명의식 역시 높게 느낄 가능성이 높다. 선행연구의 논리를 토대로 본 연구가 도출한 가설 1~3은 다음과 같다.

가설 1: 중소벤처기업의 GWP 조직문화는 구성원의 일터영성에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 중소벤처기업의 GWP 조직문화는 구성원의 직무만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 중소벤처기업의 GWP 조직문화는 구성원의 소명의식에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

2.2. 일터영성의 개념 및 효과

일터영성을 연구한 학자 Thompson(2000)은 일터영성의 의미를 ‘업무(work)’를 통해 구체화시켰다. 그는 해당 개념에 관해 ‘개인을 넘어 일과 과업 현장에서 자신의 의미를 찾아나가는 과정’으로 일터영성을 정의하였다. 선행연구에 의하면 일터영성을 높게 지각한 조직 구성원은 자신이 소속된 직장과 업무에 관해 더 많은 의미와 애착을 갖고 이틀에서 더 큰 인재로 스스로 성장하기 위해 노력한다고 강조했다(김영식·노상충, 2023). 일터영성이란 개념 자체가 맡은 직무와 작업 현장에 관해 감사한 마음과 소중함을 높게 인식하는 것(Ashmos & Duchon, 2000)이기에 이는 구성원의 직무만족, 소명의식에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다고 예상할 수 있다.

앞서 언급한 대로 직무만족은 자신이 수행하는 직무에 대해 소중한 의미를 느껴야 지각할 수 있는 요소이며 소명의식 역시 자신의 업무에 대해 목적과 의미를 부여할 때 형성되는 정서적 상태를 말한다(송인숙·권상집, 2022). 그러므로 구성원의 일터영성은 구성원의 직무만족, 소명의식에 미칠 수 있는 중요한 요소인 의미, 목적, 가치 등을 내포하고 있기에 이들 요인에 긍정적 영향을 발휘할 수 있다고 말할 수 있다. 기존 연구에서도 일터영성은 구성원의 혁신행동, 조직시민행동(Fry et al., 2005) 등에도 다양한 영향을 미치는 것으로 논의되었기에 직무만족과 소명의식에도 동일한 방향으로 영향을 미칠 수 있다. 이는 일터영성의 요소가 크게 의미, 목적, 만족의 세 요소로 구성되어 있다는 개념에서 좀 더 정확히 추론이 가능한데(Neck & Milliman, 1994) 의미와 목적은 구성원의 소명의식과 맞닿아 있고 삶에 대한 만족은 구성원의 직무만족과 밀접한 관계를 지닌다고 말할 수 있기 때문이다. 특히, 영성이 높은 조직 구성원은 자신의 잠재력에 대한 자신감을 갖고 직무에서 느끼는 스트레스를 최소화하기에(Graham et al., 2001) 직무만족과 소명의식을 향상시킬 수 있다. 이를 토대로 본 연구가 제안하는 가설 4와 가설 5는 다음과 같다.

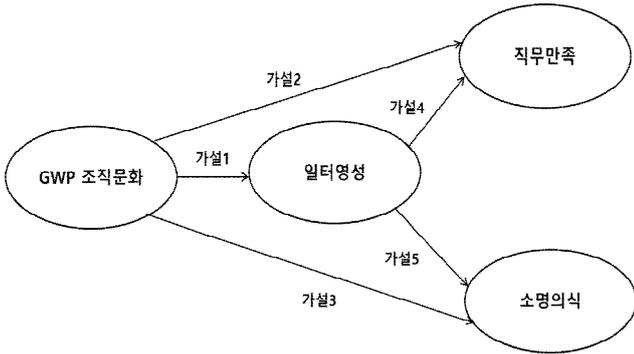
가설 4: 구성원의 일터영성은 직무만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 5: 구성원의 일터영성은 소명의식에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

III. 연구방법

3.1. 연구모형

본 연구는 앞서 언급한 기존연구의 논리를 바탕으로 중 소벤처기업의 GWP 조직문화가 구성원의 일터영성을 향상시켜 이들의 직무만족과 소명의식을 높일 것이라는 가설을 수립, 다음과 같이 <그림 1>의 연구모형을 제안한다.



<그림 1> 연구모형

3.2. 측정 문항

3.2.1. GWP 조직문화

본 연구의 독립변수인 GWP 조직문화는 구성원이 리더를 신뢰하고 업무와 동료에 대해 믿음을 갖고 긍정적인 정서를 공유한 조직문화를 말한다. 본 연구는 신효진·고영희(2015)의 연구에서 사용한 문항 7개를 수정, 보완하여 리커트 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다 ~ 3: 보통이다 ~ 5: 매우 그렇다)로 이를 측정하였다. GWP 조직문화의 측정 문항은 ‘나는 우리 회사에서 계속 근무하고 싶다.’, ‘경영진은 임직원으로부터 참신한 제안 및 아이디어를 얻기 위해 노력한다.’, ‘우리 회사 임직원들은 업무에 대해 공정한 평가를 받고 있다.’등으로 구성되었다.

3.2.2. 일터영성

본 연구의 매개변수인 일터영성은 일터와 업무에 대해 개인이 느끼는 소중함, 의미 등을 아우르는 정서를 말한다. 본 연구는 Milliman et al.(2003)가 개발한 일터영성 문항 6개를 참고, 설문에 활용하였다. 일터영성의 문항으로는 ‘나는 매일 일터에 나가는 것이 즐겁다.’, ‘나는 직장 동료 구성원과 어려움을 논의, 공유한다.’, ‘나는 일을 통해 다른 이에게 즐거움을 준다.’등이다. 해당 문항 역시 리커트 5점 척도로 측정하였다.

3.2.3. 직무만족

본 연구의 첫 번째 결과변수에 해당하는 직무만족은 직무를 통해 느끼는 긍정적인 개인의 정서 상태를 말한다. 직무만족을 측정하기 위해 본 연구는 Brayfield & Rothe(1951)가 개발한 직무만족 문항 5개를 활용, 이를 측정하였다. 직무만족의 측정 문항으로는 ‘나의 직무는 개인(나)의 성장에 도움이 된다.’, ‘나는 직무에서 진정한 즐거움을 찾는다.’ 등이다. 직무만족 문항 역시 리커트 5점 척도로 측정하였다.

3.2.4. 소명의식

본 연구의 두 번째 결과변수인 소명의식은 자신이 맡은 업무에 관해 의미와 소중함을 느끼고 몰입을 유도하는 개인의 심리적 의식을 말한다. 소명의식의 측정 문항은 Dik et al.(2012)가 활용한 문항 5개를 활용하여 측정하였다. 소명의식의 예시 문항으로는 ‘내가 맡은 직무는 세상을 더 좋게 만드는 데 도움이 된다.’, ‘나는 맡은 직무를 통해 사회 그리고 세상에 기여하고 있다.’등이다. 소명의식 문항 또한 리커트 5점 척도로 측정하였다.

참고문헌

김영식·노상충(2023). 조직몰입과 직무동기의 관계: 조직몰입의 부정적 효과와 일터영성의 조절효과를 중심으로. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 36(2), 163-184.

김정원·김동철·슈팽크롤(2017). GWP 조직문화 인식이 직무만족에 미치는 영향과 고용불안정성의 조절효과 분석: 몽골 광산기업 Erdenet 사례를 중심으로. *대한경영학회지*, 30(5), 765-785.

박주현·유성경(2012). 대학생의 소명과 진로 태도 성숙과의 관계에서 진로 결정 자기효능감 및 일 희망의 매개효과. *상담학연구*, 13(2), 543-560.

송인숙·권상집(2022). 구성원의 소명의식이 직무열의 및 조직시민행동에 미치는 영향: 심리적 주인의식의 매개효과. *인적자원개발연구*, 25(2), 59-78.

신효진·고영희(2015). GWP 조직문화가 성취욕구, 직무만족, 직무성과에 미치는 영향: 제조, 서비스, 금융업 종사자 간 비교 분석. *경영과 정보연구*, 34(2), 39-65.

윤선미·권상집(2017). GWP 조직문화가 직무 스트레스와 직무열의에 미치는 영향: 정서적 몰입의 매개효과. *기업교육과 인재연구*, 19(1), 23-51.

이서영·권상집(2023). 리더의 커뮤니케이션 유형, 구성원의 자기효능감 및 직무만족, 행복에 관한 구조적 관계 분석. *고령만족경영연구*, 25(1), 141-158.

이승훈·선종갑(2017). 호텔기업의 GWP 조직문화, 조직몰입, 직무만족, 조직충성도 인식 간 구조 관계 연구. *관광연구저널*, 31(12), 163-176.

한광현(2017). 일터영성, 영적성숙도, 그리고 소진의 관계: 일터

- 영성 측정척도 개발을 바탕으로. *조직과 인사관리연구*, 41(2), 81-107.
- Ashmos, D. P., & Duchon, D.(2000). Spirituality at work: A conceptualization and measure. *Journal of Management Inquiry*, 9(2), 134-145.
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F.(1951). An index of job satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, 35(5), 307-311.
- Dik, B. J., Eldrige, B. M., Steger, M. F., & Duffy, R. D.(2012). Development and validation of the calling and vocation questionnaire(CVQ) and brief calling scales(BCS). *Journal of Career Assessment*, 20(3), 242-263.
- Duchon, D., & Plowman, D. A.(2005). Nurturing the spirit at work: Impact on work unit performance. *Leadership Quarterly*, 16(5), 807-833.
- Duffy, R. D., Dik, B. J., & Steger, M. F.(2011). Calling and work related outcomes: Career commitment as a mediator. *Journal of Vocational Behavior*, 78(2), 210-218.
- Elangovan, A. R., Pinder, C. C., & McLean, M.(2010). Callings & organizational behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 420-440.
- Fry, L. W., Vitucci, S., & Cedillo, M.(2005). Spiritual leadership and army transformation: Theory, measurement, and establishing a baseline. *Leadership Quarterly*, 16(5), 835-862.
- Giacalone, R. A., & Jurkiewicz, C. L.(2003). *Handbook of workplace spirituality and organizational performance*. US: Me Sharpe.
- Graham, S., Furr, S., Flowers, C., & Burke, M. T.(2001). Religion and spirituality in coping with stress. *Counseling and Values*, 46(1), 2-13.
- Liu, C. H., & Robertson, P. J.(2011). Spirituality in the workplace: Theory and measurement. *Journal of Management Inquiry*, 20(1), 35-50.
- McCracken, G.(1986). Culture and consumption: A theoretical account of the structure and movement of the cultural meaning of consumer goods. *Journal of Consumer Research*, 13(1), 71-84.
- Meyer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D.(1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- Milliman, J., Czaplewski, A. J., & Ferguson, J.(2003). Workplace spirituality and employee work attitudes: An exploratory empirical assessment. *Journal of Organizational Change Management*, 16(4), 426-447.
- Neck, C. P., & Milliman, J. F.(1994). Thought self leadership: Finding spiritual fulfillment in organizational life. *Journal of Managerial Psychology*, 9(6), 9-16.
- Petchsawang, P., & Duchon, D.(2009). Measuring workplace spirituality in an asian context. *Human Resource Development International*, 12(4), 459-468.
- Thompson, C. M.(2000). *The congruent life: Following the inward path of fulfilling work and inspired leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Wrzesniewski, A., & Dutton, J. E.(2001). Crafting a job: Revisioning employees as active crafts of their work. *Academy of Management Review*, 26(2), 179-201.