

경영학석사 학위논문

개인-조직간 미션일체감과 직무특성이
구성원의 심리적 안녕감과 조직시민행동에
미치는 영향: 일터영성의 매개효과



2012년 2월

부경대학교 대학원

경영학전공

김 혜 영

경영학석사 학위논문

개인-조직간 미션일체감과 직무특성이
구성원의 심리적 안녕감과 조직시민행동에
미치는 영향: 일터영성의 매개효과

지도교수 김 영 조

이 논문을 경영학석사 학위논문으로 제출함

2012년 2월

부경대학교 대학원

경영학 전공

김 혜 영

김혜영의 경영학석사 학위논문을 인준함

2012년 2월



주 심 경영학박사 류 태 모 (인)

위 원 경영학박사 윤 영 삼 (인)

위 원 경영학박사 김 영 조 (인)

목 차

요약문	vi
표 목차	iv
그림 목차	v
 제 1 장 서 론	 1
제 1 절 연구의 필요성 및 연구 목적	1
제 2 절 연구의 방법 및 구성	4
 제 2 장 이론적 배경	 5
제 1 절 영성과 일터영성	5
가. 영성의 개념	5
(1) 영(spirit)	5
(2) 영성(spirituality)	6
(3) 영성의 차원 및 주요속성	7
(4) 종교와 영성	8
나. 일터 영성	10
(1) 일과 일터영성	10

(2) 일터영성의 개념 및 차원	12
(3) 일터영성의 선행연구	16
제 2 절 일터영성의 선행변수	18
가. 개인-조직간 미션 일체감	18
나. 직무특성	23
제 3 절 일터영성의 결과	28
가. 심리적 안녕감	28
나. 조직시민행동	32
제 3 장 연구모형 및 가설설정	37
제 1 절 연구모형	37
제 2 절 가설설정	38
가. 개인-조직간 미션 일체감과 일터영성의 관계	38
나. 직무특성과 일터영성의 관계	39
다. 일터영성과 심리적 안녕감과의 관계	40
라. 일터영성과 조직시민행동과의 관계	40
마. 일터영성의 매개효과	41
제 4 장 연구방법	43
제 1 절 변수의 조작적 정의 및 측정	43
가. 일터영성	43
나. 개인-조직간 미션 일체감	45

다. 직무특성	46
라. 심리적 안녕감	48
마. 조직시민행동	49
제 2 절 자료의 수집 및 분석 방법	51
가. 조사설계 및 자료수집	51
나. 설문지의 구성	51
다. 분석 방법	52
제 5 장 실증분석	53
제 1 절 표본의 특성	53
제 2 절 신뢰성 및 타당성 분석	58
가. 탐색적 요인분석 및 신뢰성	58
나. 변수 간 상관관계	63
다. 표본별 일터영성에 대한 평균차이 검정	65
제 3 절 가설검증	66
제 6장 결 론	82
제 1 절 연구결과의 요약	82
제 2 절 시사점 및 한계점	84
가. 시사점	84
나. 연구의 한계점 및 향후 연구과제	85
참고문헌	87

Abstract	92
설문지	95

< 표 목 차 >

<표 1> 일터영성 설문항목	44
<표 2> 개인-조직간 미션 일체감 설문항목	46
<표 3> 직무특성(Job Characteristics) 설문항목	47
<표 4> 심리적 안녕감 설문항목	48
<표 5> 조직시민행동 설문항목	50
<표 6> 설문지 구성	52
<표 7> 인구통계학적 특성(1)	55
<표 8> 인구통계학적 특성(2) - 사회복지기관 종사자	56
<표 9> 종사자의 사회복지기관 특성	57
<표 10> 일터영성(Workplace Spirituality) 요인	59
<표 11> 독립변수의 요인분석	61
<표 12> 종속변수의 요인분석	62
<표 13> 연구변수들 간의 상관관계	64
<표 14> 표본별 일터영성에 대한 평균차이 검정(t-test)	65
<표 15> 일터영성-‘의미로운 일’에 대한 회귀분석	69
<표 16> 일터영성-‘공동체 의식’에 대한 회귀분석	70
<표 17> 일터영성-‘내면적 세계’에 대한 회귀분석	71
<표 18> 일터영성(단일차원)에 대한 회귀분석	72
<표 19> 조직시민행동에 대한 회귀분석	75

<표 20> 심리적 안녕감에 대한 회귀분석	76
<표 21> 일터영성의 매개효과	78
<표 22> 일터영성의 조직시민행동에 대한 매개효과 분석(차원별) ...	79
<표 23> 일터영성의 심리적안녕감에 대한 매개효과 분석(차원별) ...	80
<표 24> 일터영성의 조직시민행동에 대한 매개효과 분석	81
<표 25> 일터영성의 심리적안녕감에 대한 매개효과 분석	82

<그림 목 차>

<그림 1> 직무특성모형	27
<그림 2> 연구모형	47



개인-조직간 미션 일체감과 직무특성이 구성원의 심리적 안녕감과 조직시민행동에 미치는 영향: 일터영성의 매개효과

김혜영

부경대학교 대학원 경영학과

요약문

삶의 의미와 목적 그리고 행복에의 추구는 인간의 본질적인 모습으로, 인생의 상당부분을 직장에서 보내야 하는 현대인이 일과 직장에서 행복을 찾고 자아완성을 이루려는 욕구가 커지면서 일터에서의 영성(workplace spirituality)이 중요한 주제로 대두되고 있다.

영성은 개인뿐만 아니라 인간의 삶과 관련된 모든 영역에 영향을 미치며, 개인이 맡은 일과 몸담고 있는 공동체 안에서도 영성을 체험하게 됨으로써 개인의 직장생활의 질(Quality of Working Life)과 조직의 성과와 관련하여 생각하게 되었다. 기업내외의 환경변화와 종업원의 일에 대한 의미 추구 욕구가 커지고 있고, 또 영성이 기업의 경쟁 우위를 확보하여 줄 것이라는 기대와 이를 지지해주는 실증적 결과는 기업의 이익을 증대시키고자 하는 많은 경영자들이 영성에 관심을 갖게 되는 요인이 되었다.

개인의 영성은 외부적인 환경으로부터 영향을 받으며 그 환경요인에 따라 형성되고, 어떠한 요인에 의해 더욱 촉진 또는 증진될 수 있다. 따라서 영성이 발현되어질 수 있는 선행요인을 찾으려는 시도는 큰 의미를 지닌다.

본 연구는 조직 구성원이 지각하는 일터영성의 형성 및 증진에 기여하는

선행변수 및 그 결과의 영향을 검증하는 것으로, 개인-조직간 미션일체감과 직무특성이 일터영성을 매개로 구성원의 심리적 안녕감과 조직시민행동에 미치는 영향을 살펴보는 데 목적이 있다. 이를 위해 사회복지기관 종사자 및 일반 기업체 종사자들로부터의 설문지 339부를 바탕으로 다중회귀분석을 수행하였으며, 사회복지기관 종사자들과 일반기업체 종사자들의 표본을 비교·분석하였다.

결과는 개인-조직간 미션 일체감의 정도가 높을수록, 직무의 자율성이 높을수록 일터영성이 높아지고, 구성원의 심리적 안녕감 및 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 일터영성의 매개효과를 확인하였다.

개인-조직간 미션일체감은 일터영성을 매개로 하지 않더라도 심리적 안녕감과 조직시민행동에 높은 유의적 관계를 보이는데, 조직의 구성원으로서 조직이 지향하는 가치와 자신의 가치의 일치 및 일체감의 형성은 조직과 개인에게 매우 큰 영향을 미칠 수 있음을 보여준다. 사회복지 종사자들과 일반 기업체 종사자들의 표본을 공통된 요인을 통해 별도의 분석을 수행함으로써 그 차이를 확인할 수 있었다. 일터영성의 매개효과 검증을 통해 일터영성의 공동체 의식, 의미로운 일, 내면적 세계의 추구 중 어느 요소가 일상 행동에 내재적 영적 동기요인으로 작동하고 있는지 볼 수 있었다.

본 연구의 시사점은 구성원이 일터영성을 지각하는데 개인-조직간 미션일체감의 중요성과 미션일체감을 높이기 위해 개인과 조직 모두의 노력이 필요함을 보여주었으며, 개인이 자신의 맡은 일과 일터에서 지각하는 영성이 어떤 내적인 차원을 통해 작동하는지에 대한 작은 실마리를 제공하고 있다.

제 1 장 서 론

제1절 연구의 필요성 및 연구 목적

삶의 의미와 목적 그리고 행복에의 추구는 인간의 본질적인 모습으로 이는 최근 ‘영성(Spirituality)’이라는 주제를 통해 우리 삶의 많은 영역에서 풍부하게 숙고되어지고 있다. 영성이 삶에서 관심을 받게 된 데는 근대의 기계론적이고 물질적인 산업사회의 한계에서 오는 인간의 소외, 내외부적 가치의 괴리감, 물질주의와 같은 부정적인 현상으로부터 인간성의 회복, 내적인 만족과 안녕감, 초월성에 대한 갈망이 커짐으로 인해서이다.

영성은 인간을 영과 육이 결합된 통합체로 바라보고, ‘인간은 무엇인가?’ 또는 ‘인간이 왜 사는가?’ 등 삶의 목적 및 의미를 찾고 자기완성을 갈망하도록 이끌으로써 안녕감(well-being), 행복을 누리게 한다(오복자&강경아, 2000; 최금자, 2000). 또한 영성은 개인뿐만 아니라 인간의 삶과 관련된 모든 영역에 영향을 미치며, 개인이 맡은 일과 몸담고 있는 공동체 안에서도 영성을 체험하게 됨으로써 개인의 직장생활의 질(Quality of Working Life)과 조직의 성과와 관련하여 생각하게 되었다. 인생의 상당부분을 직장에서 보내야 하는 현대인은 일과 직장에서 행복을 찾고 자아완성을 이루려는 욕구는 영성을 일터에 적용하려 시도하게 되었다.

영성에 대한 관심은 종교적인 입장에서 논의의 제외하면 주로 상담심리학과 간호학 또는 사회사업의 실천과 관련하여 연구가 이루어져 왔는데, 경영조직에서 영성이 논의되는 이유는 기업내외의 환경변화에 따른 것으로 외부적으로는 기업환경이 복잡해져서 기존의 경영모형으로는 설명이 어려

워지고 있으며 내부적으로는 일에 대한 의미를 추구하는 종업원의 욕구가 커지고 있기 때문이다(Richards, 1995; Vaill, 1989; Dehler & Welsh, 1994; 유규창 외, 2010; 황호찬, 2006). 또 영성이 기업의 경쟁 우위를 확보하여 줄 것이라는 기대와 이를 지지해 주는 실증적 결과는 기업의 이익을 증대시키고자 하는 많은 경영자들에게 영성에 관심을 갖게 하는 요인이 되었다(Mitroff & Denton, 1999b).

일터영성(workplace spirituality, 이하 WS)이라는 용어는 개인수준에서 자신이 맡은 일과 일터에 대해 지각하는 영성뿐만 아니라 조직수준의 공동체 단위의 조직문화로서의 영성에 걸쳐 사용되고 있으며 그 연구의 범위와 내용이 점차 확대되고 있다.

일터영성은 경영의 여러 분야에서 도입을 시도하고 있는데 Pfeffer(2003)는 고성과 작업조직에는 반드시 구성원들의 일터영성이 필수적임을 강조하였고, 기업의 사회적인 책임(Corporate Social Responsibility: CSR)도 구성원들의 일터영성 수준과 관련되며(Giacalone & Jurkiewicz, 2003; 유규창 외, 2010), 국내 기업들의 마음수련 프로그램 및 자율적이고 창의적인 사고를 높이기 위한 시도들은 구성원들의 일터영성의 제고를 위한 노력과 관련이 깊다(동아일보, 2004).

국내에서 일터영성을 다룬 연구는 일터영성의 개념적 고찰로 WS와 성과간의 관계에 대한 개괄적인 문헌 검토(허갑수, 2010)와 기존 연구에 대한 비판적 고찰을 통해 일터영성의 개념적 정의와 모델을 도출하고 향후 일터영성의 연구방향을 제시한 유규창 등(2010)의 논문이 있었다. 둘째로는 조직수준에서 영성을 다룬 연구로 김성규(2005)의 논문과 일터영성을 인적자원개발(HRD)현장에 적용하는 방안에 대해 논의한 전기석·이진구(2011)가 있고, 개인수준에서 중소기업의 근로자를 대상으로 영성과 직무스트레스의 유의한 부(-)적 상관관계를 검증한 논문(이숙, 2010)이 있었다.

그러나, 일터영성(Workplace Spirituality)과 조직행동 변수들 간의 유의미한 관계들을 입증할 만한 실증연구는 국내에서 찾아보기는 상당히 어려우며, 우리나라의 현실에 맞는 타당한 측정도구의 개발 또한 중요한 과제이다. 또한 개인의 영성은 외부적인 환경으로부터 영향을 받으며 그 환경요인에 따라 긍정적으로 또는 부정적으로 형성되어질 수 있고, 어떤 요인에 의해 더욱 촉진되거나 증진될 수 있다. 그러므로 영성이 발현되어질 수 있는 선행요인을 찾으려는 시도는 큰 의미를 지닌다.

본 연구의 목적은 조직 구성원의 일터영성의 형성에 기여하는 선행변수를 검토함과 동시에 일터영성의 결과로서 구성원의 심리적 안녕감과 역할 외 행동(extra-role behavior)에 미치는 영향을 검증하는 것으로서 두 부분으로 나눌 수 있다. 첫 번째 부분은 구성원이 자신이 맡은 일 또는 일터에서의 생활을 통해 지각하는 영성인 일터영성을 형성 또는 증진시킬 수 있는 선행변수로서 미션에 대한 개인-조직간 일체감 및 개인의 직무특성에 대해 살펴보고 그 영향력을 검증하고자 한다. 두 번째 부분은 조직 구성원이 일터에서 지각하는 영성(workplace spirituality)이 조직 구성원이 주관적 감정인 심리적 안녕감을 평가하는데 내재적 동기요인으로서 중요하게 작용하리라는 관점을 바탕으로 일터영성과 심리적 안녕감과의 관계를 살펴보고자 한다. 동시에 역할 외 행동의 범위를 조직과 동료들에게 도움을 주는 행동뿐만 아니라 사회전반에 도움이 되는 친사회적 행동(prosocial behavior)에로 넓혀 측정함으로써 일터에서의 영성이 사회전반의 시민의식 차원에까지 행위를 확장시키는 역할을 할 수 있는지에 대해서도 살펴보고, 조직행동 분야에 실무적인 시사점을 제안하고자 한다.

제2절 연구의 방법 및 구성

본 연구는 일터영성(workplace spirituality) 및 미션의 개인-조직간 일체감, 직무특성, 심리적 안녕감 그리고 시민행동에 대한 선행연구와 문헌연구를 바탕으로 실증연구를 실시하였고 연구모형과 가설을 설정하여 설문조사 방법을 이용하였다. 자료 수집을 위한 표본대상은 노인, 아동, 장애인, 지역복지관에 근무하는 사회복지사 등 사회복지담당자들을 대상으로 조사대상기관별 우편 발송을 통해 응답자 개인 질문지를 작성하도록 하고 반송봉투를 이용하여 기관별로 수집하였다.

또 사회복지기관은 미션이나 직무특성에 있어서 일반 사기업과 매우 다르다고 할 수 있으므로 일터영성을 경험하는데 있어서도 사회복지담당자들과 일반기업의 구성원들이 다른 모습을 보일 것으로 예상할 수 있다. 사회복지담당자들과 일반기업의 구성원들을 비교·분석하기 위해 사회복지담당자들뿐만 아니라 일반 기업의 구성원들을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

본 연구는 크게 6장으로 구성되며, 각 장의 구성 내용을 요약하면 다음과 같다. 제 1장은 본 연구의 필요성과 목적, 연구방법 및 구성에 대해서 소개한다. 제 2장은 이론적 배경으로 일터영성(workplace spirituality)에 대해 살펴보고 그 선행변수인 미션의 개인-조직간 일체감과 직무특성, 그리고 결과변수인 심리적 안녕감 그리고 시민행동에 대해 본 연구 모형을 정립하기 위한 논거들을 제시한다. 제 3장은 이론적 배경에서 살펴본 연구변수 간의 관계를 토대로 가설을 설정하고 연구모형을 제시한다. 제 4장은 연구 변수의 조작적 정의와 측정 도구, 설문지의 구성에 관해 설명한다. 제 5장은 본 연구의 가설을 검증하고, 실증 연구의 결과를 제시한다. 마지막으로 제 6장에서는 연구 결과에 대한 요약 및 연구의 시사점과 한계점, 그리고 향후 연구 과제를 제시한다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 영성(Spirituality)과 일터영성

가. 영성의 개념

(1) 영(spirit)

영(spirit)은 호흡, 공기, 바람을 의미하는 라틴어 ‘spiritus’에서 기원한 것으로, 영은 육체에 생명을 주고 활력을 주는 힘, 그리고 신체, 정신 및 영적 측면을 통합시키는 힘, 절대자와 연결시키는 요소로 언급되고 있다(국어대사전, 1973; Nee, 1986; Webster’s Ninth Edition, 1887; 오복자.강경아, 1999). 옥스퍼드 사전에 의하면 ‘영’은 참된 원리, 영혼(soul), 필수요소(essence), 참된 의미를 주는 것, 필수적인 속성(character), 초자연적인 것 등으로 언급되고 있다. 또한 여러 문헌에서 영은 인간의 기본적인 본성으로 변화와 성장을 초래하는 창조적인 힘, 역동적인 힘, 자신, 타인 및 상위 존재와의 관계를 맺게 하는 힘 등으로 묘사되고 있다(Burkhardt, 1989).

최금자(2000)는 영은 인간내부에 현존하는 존재(being)의 표현이며, 내면에서 나오는 힘, 깊은 내면의 자아를 아는 것, 즉 ‘인간은 무엇인가? 또는 인간이 왜 사는가?’ 등의 삶의 목적과도 연관이 있는 거룩한 그 무엇이라고 보았다. 이는 몸과 영의 통합체로서의 인간(wholeperson)을 바라보고, 인간이 어떻게 사람됨을 완성해 갈 수 있는가, 자아완성을 어떻게 이루어 갈 수 있는가 하는 실천적 과제를 안고 있다고 말하고 있다.

(2) 영성(spirituality)

‘영’과 관련하여 ‘영성’이란 종교적인 신념이나 행위를 의미하는 것 이상의 인간의 내적 자원의 총체로서, 개인으로 하여금 자신, 타인 및 상위존재와의 의미 있는 관계를 맺고 유지하도록 하며, 신체, 영혼, 마음을 통합하는 에너지, 존재에 대한 의미와 목적을 주관하는 곳, 당면한 현실을 초월하여 앞으로 나아가게 하는 힘 등으로 묘사되고 있다(Stoll, 1989; Hiatt, 1986; Liening, 1978; 오복자.강경아, 1999).

일반적으로 조물주의 존재를 믿는 종교의 경우 조물주와 연계하여 영이나 영성을 이해한다. 그러나 영성은 종교적인 개념에 국한된 것이 아니라, 종교를 떠나서도 우리 삶의 더 깊은 동기와 신(神)에 대한 감성적 연계의 과제인 동시에 매일의 체험 속, 인간들 간의 관계 속에 그 뿌리를 두고 있다(최금자, 2000). 종교가 주로 공식적인 예식이나 성서에 초점을 두는 반면 영성이라는 것은 좀 더 깊은 시각과 좀 더 전 세계적인 가치에 대한 이해를 제공한다고 하는 견해가 있다. Lozano & Ribera(2004)의 경우, 일에서의 영성과 경영에 대한 주제에 대해 종교 단체의 적극적인 협조는 환영받을 만하며 종교적 전통의 유산에서 우리의 일을 풍족하게 할 만한 것은 끌어올 필요가 있다고 말한다.

이상에서와 같이 ‘영’과 ‘영성’에 대한 개념적 정의는 서로 중복되고 있는데 이는 ‘영성’이란 ‘영’의 작용이 생각, 감정, 판단, 태도 및 행위로 드러난 외적 발현이기 때문이다. 따라서 ‘영’이란 기능(function)하고 작용하는 힘이며, 그러한 ‘영’의 질적(quality) 측면이 영성이라 볼 수 있다. 즉 영성은 영의 외적 발현으로서 대상자의 종교적인 기호, 종교적인 신념 또는 종교적인 행동들을 합한 이상의 것으로 인간의 내적 자원의 총체, 특히 행동을 일으키게 하는 삶의 중심이 되는 철학으로서 신체적, 정신 사회적인 영역

을 통합하는 힘이며, 삶의 의미와 가치와 목적을 찾게 하고, 인간으로 하여금 현실을 초월하여 절대자(신), 자신, 이웃, 환경과 의미있는 관계를 가질 수 있도록 연결시키는 능력이라고 볼 수 있다. 이러한 영성의 개발은 영적 안녕 상태를 초래하지만, 삶의 위기에서 비롯된 영적요구들이 충족되지 않으면 영적고뇌를 초래한다는 것을 알 수 있다(오복자, 강경아, 1999).

(3) 영성(Spirituality)의 차원 및 주요 속성

오복자와 강경아(1999)는 영성의 개념 분석을 통해 영성의 차원 및 주요 속성들을 제시하였는데, 그들에 따르면 영성은 크게 수직적 차원과 수평적 차원을 포함하는 다차원적 개념임을 확인하였다. 수직적 차원은 영성개념의 속성상 관계성의 범주에 있어서 상위 존재와의 관계를 나타내며, 형이상학적, 종교적 의미를 내포하고 있으며, 수평적 차원은 사회적, 환경적 관계에서 실존적 의미를 포함하는 것으로 확인하였다(Paloutzian & Ellison, 1982).

또한 영성의 주요 속성으로 나타난 것은 ‘조화로운 상호관계성’, ‘초월성’, ‘통합적 에너지’ 및 ‘삶의 의미와 목적’이었다. 첫 번째 속성인 ‘조화로운 상호관계성’은 개인으로 하여금 의미 있는 관계를 맺고 조화롭게 유지하도록 하는 것을 의미하며(Burkhardt, 1989), 그 범주에는 자기자신, 타인/자연 및 상위존재와의 조화로운 관계 3가지가 있는 것으로 확인되었다(Reed, 1992).

두 번째 속성으로는 ‘초월성’이 나타났는데, 이는 일상적 경험의 한계를 넘어 새로운 관점을 보게 하는 능력으로(Reed, 1992; Frankle, 1962), 그 범주에는 자기자신, 타인 및 상위존재(transpersonal transcendence)의 초월까지 포함하는 것으로 나타났다.

영성의 세 번째 속성은 ‘통합적 에너지’로 이는 영성이 신체, 정신, 사회적 모든 영역을 통합시키고, 변화와 성장 및 힘을 주는 역동적인 힘, 창조적 힘이며, 개인으로 하여금 내적 강인함을 주는 내적 자원의 근원으로 정의될 수 있다(Goddard, 1995; Reed 1992; Frankle, 1984). 따라서 영성의 통합적 에너지 속성은 힘과 내적 자원 두 개의 범주로 구성됨을 알 수 있다.

영성의 네 번째 속성은 ‘삶의 의미와 목적’으로 나타났는데, 이는 영성은 개인의 내적 신념이나 가치관을 주관하며, 삶의 궁극적 목적과 의미를 제공하는 것으로 정의될 수 있으며(Emblen & Burck, 1989; Stallwood & Stoll, 1975; 오복자 & 강경아 1999 재인용), ‘삶의 의미와 목적’ 속성은 크게 가치관 범주와 삶의 목적 범주로 구분할 수 있다.

오복자와 강경아(1999)는 이상에서 제시된 영성의 속성 4가지에 기초하여 영성에 대해 다음과 같이 정의하고 있다. ‘영성은 종교적, 실존적 의미를 포함하는 다차원적 개념으로서 자신, 이웃/자연 및 상위존재와의 조화로운 관계를 통하여, 역동적 창조적 에너지로 작용하고, 현실을 초월하여 경험하게 하며, 그 결과 존재의 의미와 목적 및 충만된 삶을 살게 해주는 영적인 태도 및 행위’이다.

(4) 종교와 영성

코닝(Koenig et al., 2000) 등은 종교란 ‘신성한 것 혹은 초월적인 것(신, 파워, 궁극적 진리/실체)에 접근하고자 하는 것으로, 신념, 관례, 의식(rituals), 그리고 상징(symbols)의 조직화된 시스템’으로 정의하면서, 영성이란 ‘삶, 의미, 혹은 초월적인 것에 대한 개인적 탐구’로 보았다. 콩어(Conger, 1994)는 종교는 제도적 내용이 함축되어 있는 것으로(institutional connotation) 예식을 수행하고, 교리에 집착하며, 예배에 참석하는 것을 포

함하지만 영성은 삶의 깊은 동기와 관련이 있으며 하느님과의 감성적 연계와 관련이 있는 것으로 보았다.

따라서 이들 주장에 의하면 영성이란 반드시 종교적일 필요가 없으며 “자신보다 더 큰 다른 무엇과 관련된 것으로, 의미와 목적을 표현하고 추구하는” 일체의 상태 혹은 행위로 정의될 수 있다(Ashmos & Duchon, 2000).

그러면 과연 종교와 영성을 배타적으로(exclusive) 분리하는 것이 가능한가? 비록 영성과 종교는 다루는 영역, 의미, 목적, 체계 등에서 다를 수 있지만 실제적 구분은 그리 쉽지 않다. 오히려 종교와 영성은 분리될 수 있는 부분보다 공유하는 부분이 더 많다. 그것은 종교에 따라 특정 영성이 구체화되며, 반대로 영성을 추구하는 과정 중에 특정 종교의 교리, 신념체계, 의식, 제도 등이 동반되기 때문이다. 나아가 종교와 영성을 구분하는 실익도 크지 않다. 특정 종교와 관련이 없음을 표방하고 일반적으로 논의되는 영성의 유익을 도입할 수도 있는 반면, 특정 종교 및 그 종교에 기초한 영성에 의해 기업의 비전, 목표 및 실천방안을 수립하여 시행할 때에도 여전히 기대되는 유익이 있을 수 있기 때문이다. 근본적이고 중요한 이슈는 이 양자 사이의 구분이 아니라 영성의 중요성이 구성원 사이에 공유되며 실제 기업경영에 반영되고 있는지의 여부이다(황호찬, 2006).

나. 일터영성(Workplace Spirituality)

(1) 일과 일터영성

(가) 일터에서 영(spirit)의 역할

인생에서 일이 차지하는 비중을 생각하면 일과 인생의 의미, 행복을 별개의 것으로 구분할 수 없다. 인간은 자신이 하는 일에서 자신만의 고유한 삶의 의미와 목적, 보람과 행복을 찾고자 하며, 따라서 일은 자기실현의 장이 된다.

교황 요한 바오로 2세는 회칙 ‘노동하는 인간’(1981)에서 노동을 인간의 하나의 소명으로 보고, 육체노동이든 정신노동이든 인간은 노동을 통해 조물주의 창조사업에 함께 참여하여 자아를 완성시켜 가게 되고, 더욱더 인간답게 될 수 있는 것이라는 노동의 영성에 대하여 언급하고 있다. 그리고 노동의 의미와 영성은 인간의 존엄성에서 찾아야 하며, 노동이 하나의 독립된 주제가 아니라 연대감, 분권화, 민주화, 가족, 실업 등 다양한 측면에서 인간의 존엄성과 연계되어 있음을 설명하고, 핵심문제는 모든 일의 목적이나 기업의 목적은 이익이 아니라 인간이라는 것을 강조했다(LE. 24).

인간은 직업생활과 가정생활의 일상 생활조건 안에서 각자의 개별 소명에 따라 자기 일에 충실함으로써 자신과 다른 이들을 위해 무엇인가 인류사회에 이바지하고 있는 것이다. 따라서 노동자로서 내적 및 영적 생활은 직업생활과 무관하지 않으며 여기서 참된 인격이 형성되고 자아완성을 이루게 되는 것이다(최금자, 2000).

삶에서 통합적이고 전인적인 자아완성을 추구하는 현대인은 자신의 일과 일터에서 의미와 목적을 찾으려는 영성적 동기를 가지며 이러한 영적 욕구

의 충족은 조직과 그 구성원의 삶의 질에 매우 중요한 의미를 지닌다고 하겠다.

(나) 기업영성(Spirituality in Business)

오늘날 기업들은 “영성(spirituality) 및 정신(soul)이 없이 오랫동안 존속하는 조직은 없다”(Mitroff & Denton, 1999 a:91.)는 사실을 인식하기 시작했다. 기업 내에서의 영성은 인간의 존엄성에 초점이 있으며, 특히 일의 의미를 강조하고, 기업경영의 목적 및 정책에 관련된 것으로 기업 사명을 수립하고 목표를 달성하는데 중요한 기능을 담당한다. 나아가 단순히 이익의 극대화만을 위한 것이 아니라 관련 이해관계자의 이익을 도모하고 사회 전반에 유익을 제공하려는 기업의 존재 목적을(황호찬, 2006) 달성하는데 영성은 중요한 역할을 수행하게 된다.

또 영성은 기업성장을 증진시키는데, 기존의 경영관리는 계획하고 지도하고 조직하고 통제한다는 모형임에 비해, 최근에 대두되는 경영관리는 ‘의미와 가치가 다른 사람을 섬기는 학습과정’이라고 정의된다. 이에 따른 경영관리는 실험, 봉사, 자기조직(self-organization), 그리고 학습과정을 중요하게 여긴다(Hench, 1998). 이와 관련하여 기업영성이 주는 유익으로는 직관력과 창의력, 정직과 신뢰, 개인적 성취, 헌신 및 조직의 성과증진 등이다(Krishnakumar & Neck, 2002). 한 실증연구 결과에 의하면 기업에서의 영성은 개인에게 도움이 될 뿐 아니라(예를 들어 기쁨, 평화, 만족, 헌신 등) 생산성을 늘리고 결근율을 줄이며 이직률을 감소시키는 것으로 나타났다(Giacalone & Jurkiewicz, 2003).

나아가 기업에서의 영성은 종업원들이 직장에서 부딪히는 문제를 극복하며 일과 삶에서 의미를 추구하며 다른 사람과의 관계를 수립하는데 유익하

다(Mitroff and Denton, 1999a). 영성에 기반하여 수행하는 일은 자신을 계발하고 자신감을 갖도록 하며, 목적을 일깨우며, 동료 직장인과의 긍정적인 사회적 연계감을 갖게 하고, 통전적 삶을 살 수 있는 능력을 부여하여 조화로운 삶을 영위하는데 도움을 준다(Pfeffer, 2003; 황호찬, 2006 재인용).

(다) 개인영성과 조직영성

개인 차원에서의 영성(Ashmos & Duchon, 2000)이란 종업원의 직장생활에 관련된 모든 영역을 포함하며, 특히 의미 있는 ‘일’을 추구하고자 하는 욕망을 지칭한다(Gibbons, 1999). 조직의 영성은 종업원이 최고의 능력을 발휘할 수 있도록 작업환경을 조성하는 것으로, ‘조직의 목적’의 설정에서부터 ‘조직의 재정적 성과’까지를 포함한다(Izzo & Klein, 1998). 결국 조직에서의 영성이란 “원칙, 실무, 기업의 건전한 기능을 가능케하는 행동의 집합”이다(Neal et. al, 1999).

본 연구에서는 개인이 조직의 구성원으로서 자신이 맡은 일과 공동체로서의 일터에서 지각하게 되는 영성에 초점을 두며, 그 분석수준을 개인에 한정하여 수행하고 있다.

(2) 일터영성의 개념과 차원

영성(spirituality)이 갖는 다양한 특성으로 인해 일터영성(workplace spirituality)에 대한 견해 또한 다양하게 제기되어 왔다.

먼저 Mitroff & Denton(1999)은 100명의 기업체 부장과 임원들을 대상으로 인터뷰한 결과를 바탕으로 일터영성을 “완전한 자아, 다른 사람, 전 우

주 등과 연결되어 있다는 기본적인 느낌”으로 정의하였다.

Ashmos & Duchon(2000)은 영성이 높은 조직의 모습을 제시하고 있는데, 영성이 높은 조직의 구성원들은 내면세계의 소유, 의미로운 일, 공동체 의식을 갖는다고 주장하였다. 내면적 세계를 소유한다는 것은 개인의 소망과 개인의 가치에 대한 것으로서 자신이 누구인가 하는 존재의 근본적인 의미, 자신이 무엇을 하고 있으며 어떠한 공헌을 하고 있는지에 대한 내면적인 성찰을 의미한다. 의미로운 일의 추구는 일이 자신의 삶에서 갖는 의미와 목표에 대해 분명한 의식을 갖는 것으로 좀 더 깊은 의미 및 목적을 추구하고 일에 대해 좋은 감정을 가지며, 다른 사람들을 돕는 데서 자신의 내적 삶을 표현하는 것을 말한다. 공동체 의식이란 작업장을 공동체로서 바라보고 공동체 의식을 느끼는 것으로서 종업원이 공동체의 한 구성원이라는 느낌, 즉 소속감을 갖는 것을 뜻한다.

Gibbons(2000)는 영성이 완결성, 일터에서의 상호연계성, 더 심오한 가치(wholeness, connectedness at work, deeper values)를 포함한다고 주장하면서, 영성이 높은 사람들은 ‘나는 누구인가’, ‘인생의 목적은 무엇인가?’, ‘내가 해야 할 일은 무엇인가?’ 등의 근본적인 질문을 던진다고 주장하였다.

Giacalone and Jurkiewicz(2003)는 영성을 속성(attributes)과 행위(activities) 차원으로 구분하였다. 속성적 측면에서 영성은 내면적인 진리를 추구하려는 의식, 인간의 고통, 삶과 죽음에 대한 깊은 의식, 존엄성을 갖추고 살고 싶은 의지의 표현, 마음의 평화를 갈망하고 강한 공동체 의식을 갖고 사회적 정의를 실현하려는 의지가 강한 것을 말한다. 행위적 측면에서 영성은 세상과 긍정적인 태도와 관계를 형성해 나가고, 이타적인 사랑과 행동을 수행하며 어려움을 해결하기 위해서 영적(spiritual) 자원을 활용하며 자신의 이해를 넘어서는 행동을 하며 타인의 이익증진에 공헌하려

는 행동 등을 말한다.

Ashforth & Pratt(2003)는 영성이 자신의 초월성(transcendence), 전체적 시각(holism)과 조화(harmony), 그리고 성장(growth)의 세 개의 차원을 가지는 것으로 보았고, Wong(1998)은 초월성은 상호 연결성과 관련이 있으며, 전체적 시각과 조화는 응집성(coherence), 성장은 완결성(completeness)에 이르게 해준다고 주장하였다.

유규창 외(2010)는 일터영성을 “조직 내에서 구성원들이 업무를 수행하거나 사람들과 교류하는 과정에서 내면적인 세계를 중시하고, 초월성을 인식하며, 상호연계성을 추구하는 마음의 상태”로 정의하였다.

일터영성의 차원에 대해서는 학자들마다 다양한 관점에서 일터영성의 차원을 제시하고 있다.

Ashmos & Duchon(2000)은 일터영성을 내면세계의 소유(inner life), 의미로운 일(meaningful work), 공동체 의식(sense of community)의 3가지 차원으로 구분하였다. 주로 “직장 내 직무가 의미 있고 목적이 뚜렷하며 자신이 중요시 여기는 것과 연관되어 있는가?”, “직장 내에서 사람들이 중요시 여기는 것이 더 큰 공동체의 일부로 느껴질 수 있는 것인가?” 등을 포함하고 있다.

Ashforth & Pratt(2003)는 세 개의 차원을 주장하였는데, 먼저 자신의 초월성(transcendence)은 명확하게 들어나지는 않지만 자신보다 위대한 것과 연결되어 있다는 생각을 의미하며, 둘째 전체적인 시각과 조화에 대해서는 전체적 시각(holism)이 자신의 다양한 모습(예: 주체성, 믿음, 특징 등)을 어느 정도 통일성과 일관성이 있는 자신의 모습으로 집대성한 것인 반면에, 조화(harmony)는 다양한 모습의 집대성이 시너지를 내고 한 개인의 행동에 대한 정보를 준다는 의미이다. 셋째 성장(growth)으로 자기개발 또는

자아실현에 대한 생각이다. 이 세 단면은 정적인 것이 아니라 서로 연결되어 있는 동적인 것이라고 주장하였다.

유규창 외(2010)는 일터영성을 내면적 세계, 초월성, 상호연계성의 3개의 차원으로 구별하였다. 내면적 세계(inner life)는 개인이 자신만의 세계를 형성하기 위하여 자신의 내면세계를 중요시 여기며 이를 유지하기 위해 노력하는 마음의 상태, 평화, 평온함, 조용함 등을 중시 여기며, 일을 통해 희망과 의미를 찾기 위해 노력하고, 일과 관련된 기본적 가치(정직, 성실, 봉사 등)를 중시 여기는 마음의 상태를 말한다. 초월성(transcendence)은 현재에 처해 있는 자신의 세계에 한정하지 않고 이를 지속적으로 확장하고 확대하려고 노력하는 마음의 상태, 자신의 가치를 지속적으로 확대하기 위해 노력하며, 통합과 조화를 염두에 두고 자기 확장을 위해 노력하는 마음의 상태를 의미한다. 상호연계성(interconnectedness)은 공동체 형성을 위해 지속적으로 노력하는 마음의 상태로, 자신과 타인의 연계를 허락하며, 타인과의 연계를 중요시 여기는 마음의 상태 그리고 자신의 성장을 지속적으로 추구하며, 구성원과 함께 성장하는 것의 중요성을 인식하고 노력하고, 조직 내에서 수직적 수평적 연계성을 확보하기 위하여 노력하는 마음의 상태로 구분하였다.

이상에서 제시된 바와 같이 일터영성의 차원에 대해 학자들은 일터영성이 내면적 세계를 가지며, 일에서 의미를 추구하고 공동체를 통해 타인과 관계를 맺으며 자신을 성장, 완성시켜나간다는 점에서 공통적인 견해를 보인다.

본 연구에서는 일터영성의 정의 및 차원을 Ashmos & Duchon(2000)을 토대로 하고 있다. 먼저, 조직의 구성원으로서의 개인은 내면적 세계를 소유함으로써 우주와 연계되어 있는 것에 관심을 두며 자신의 삶에서 의미와

목적을 찾으려는 존재론적 의미를 추구하며, 둘째, 일이 자신의 삶에서 갖는 의미와 목적에 대해 분명히 의식하며 일을 통해 타인과 세상에 공헌함으로써 자신의 내적 삶을 표현한다는 것이다. 셋째, 일터를 공동체로 바라보고 공동체 의식과 소속감을 통해 자신과 조직의 다른 성원의 성장과 완성을 추구하는 것으로 정의하고 있다.

(3) 일터영성의 선행연구

일터영성(workplace spirituality)의 정의에 대한 선행연구의 흐름은 크게 두 줄기로, 이론적 측면에서 일터영성에 대한 개념을 도출하려는 연구와 측정도구를 활용하여 일터영성의 현상을 파악하려는 실증연구로 구분해 볼 수 있다.

Mitroff & Denton(1999)은 “완전한 자아, 다른 사람, 전 우주 등과 연결되어 있다는 기본적인 느낌”으로 정의하였으며, Ashmos & Duchon(2000)은 영역을 개인의 직장으로 한정지어 그 차원을 구성원의 내면세계(inner life)의 소유, 의미로운 일(meaningful work), 공동체 의식(sense of community)로 나누어 실증연구를 통해 측정도구를 만들려 노력하였다.

일터영성은 경영의 여러 분야에서 도입을 시도하고 있는데 Pfeffer(2003)는 고성과 작업조직에는 반드시 구성원들의 WS가 필수적임을 강조하면서 고성과조직의 여러 가지 관행 -자율작업팀, 집단성과보상 등-이 구성원의 영성을 높이는데 도움이 된다고 주장하였다. 즉, 고성과 작업조직과 일터영성은 불가분의 관계로서 상호 보완적이며 동시에 필수적인 조건이 된다고 주장한다. 또 기업의 사회적인 책임(Corporate Social Responsibility: CSR)도 구성원들의 일터영성의 수준과 관련되며(Giacalone & Jurkiewicz, 2003; 유규창 외, 2010 재인용), 국내 기업들의 마음수련 프로그램 및 자율적이고

창의적인 사고를 높이기 위한 시도들은 구성원들의 일터영성의 제고를 위한 노력과 관련이 깊다(동아일보, 2004).

서구에서는 일터영성에 대한 개념이 리더십 분야에서 활발히 도입, 활용되고 있는데 “성공하는 사람들의 일곱 가지 습관”, 비전제시형 리더십(visionary leadership; Vaill, 1998), 섬기는 리더십(servant leadership; Greenleaf, 1978), 변혁적 리더십(transformational leadership; Bass, 1985) 등의 논의가 그것이다.

국내에서 일터영성을 다룬 연구는 먼저 일터영성의 개념적 고찰로 일터영성과 성과간의 관계에 대한 개괄적인 문헌 검토(허갑수, 2010)와 기존 연구에 대한 비판적 고찰을 통해 일터영성의 개념적 정의와 모델을 도출하고 향후 일터영성의 연구방향을 제시한 유규창 등(2010)의 논문이 있었다. 둘째로는 조직수준에서 영성을 다룬 연구로 이는 조직에서 영성이 어떻게 실행되는지에 대한 김성규(2005)의 대학원 학위논문 및 일터영성을 인적자원개발 전문가를 위한 HRD현장에서의 적용방안에 대한 논의(전기석·이진구, 2011)가 있었다. 개인수준에서 중소기업의 근로자를 대상으로 영성과 직무스트레스의 유의한 부(-)적 상관관계를 검증한 논문(이숙, 2010)이 있었다.

그러나, 일터영성과 조직행동 변수들 간의 유의미한 관계들을 입증할 만한 실증연구는 국내에서 찾아보기는 어려우며, 우리나라의 현실에 맞는 타당한 측정도구의 개발 또한 중요한 과제이다. 이에 본 연구는 실증연구를 통해 일터영성과 조직행동 변수들 간의 관계를 선행요인과 결과변수로 제시하여 검토하고 그 영향력을 검증하는데 중점을 두고 있다.

제2절 일터영성의 선행변수

가. 개인-조직간 미션 일체감

(1) 미션, 비전과 가치(mission, vision, value)의 의의

조직의 미션은 조직이 무엇을 성취하고 추구하는가를 간단명료하게 설명하는 ‘언명’(expression)이다(Tribe, 1997). 미션은 조직의 철학과 설립동기에 대한 규명이며, 조직의 목적 및 존재 이유를 명시한 것이다. 사명선언문(mission statement)은 조직이 사회의 한 구성체로서 책임과 목적, 사명을 명확히 하고 장기적으로 나아갈 방향과 행동원칙을 포함해 조직과 구성원이 공유하고자 하는 가치와 정신을 사내 외에 공식적으로 표명하여 명문화한 것이다.

Forehand(2000)은 조직의 목표달성과 조직구성원들의 동기를 증가시키기 위한 가치 있는 도구로서 사명선언을 제시하고 있다. 비영리조직의 사명은 영리조직의 그것과 구별되는데, 영리조직에서의 사명은 효과적인 조직관리 및 조직성과와 관련된 전략적인 경영수단으로 의미를 가지는 반면, 사회복지조직에서의 사명은 조직의 존재이유이며 공공의 이익과 인간의 권리보장이라는 인간봉사조직으로서의 사회복지 목적달성과 연결된다고 할 수 있다. 이는 조직의 성과와는 구별되는, 질적이며 성공적인 조직관리에 관한 것이고 조직의 지속적인 생존을 보장하는 것이다. 사명은 조직관리를 위한 중요한 구성요소 가운데 하나로서 조직의 목적을 분명히 하고 효과적인 관리를 가능하게 하며 궁극적으로는 조직의 목적을 달성하기 위해 조직구성원에게 동기를 부여하며 강한 조직문화를 창출한다고 할 수 있다.

Witham(2007)에 의하면, 사명은 조직의 동질성을 보여주는 특성으로서

조직의 곳곳에 사명이 스며드는 것이 조직의 성공을 위한 가장 효과적인 길이라고 제시하였다. 또한 가장 성공적인 조직은 사명을 통하여 조직구성원들의 업무수행에 의미를 부여한다고 하였다. 성공적인 조직은 조직의 목적, 즉 사명이 달성된 조직(Miller, 1997)이며 사명은 조직의 성공과 조직구성원들의 동기와 관련(Forehand, 2000)되어 있는 것이다(유수진, 2009).

비전은 조직의 이념이 나타내주는 이미지 또는 조직의 바람직한 미래상을 표현한 것으로서 미래에 조직이 궁극적으로 도달하고자 하는 이상적인 상태를 말한다. 협의의 뜻으로는 전략적 목표만을 의미하지만, 넓은 뜻으로는 그 기반인 경영이념을 포함하여 기업의 존재이유, 가치, 사명으로서 기업의 본질적 방향을 의미한다(김정수, 2002). 이러한 비전은 조직에게 목표를 정해주고 조직이 그 목표에 도달하기 위한 최선의 방법을 결정하여 조직을 장기적으로 운영하는 데 있어 핵심적인 역할을 하게 한다(이봉수 외, 1998). 비전이란 구성원의 사고와 행동을 이끌어주는 중심 축이며 내부구성원들에 대한 방향제시이기도 하다(신현중, 2003).

조직의 가치(values)는 이념을 실행하면서 간직해야 할 가치들을 의미한다. 곧 조직의 필수적이고 영구적인 교의(enduring tenet)이다. 영속적으로 조직을 인도해 주는 원칙과 핵심 가치는 외부에 대한 정당화가 필요 없으며 조직 내부에 대한 고유의 가치와 중요성을 지니게 된다. 즉 실천 행동, 의사결정, 그리고 관계유지 등을 위한 지침서(guidelines)를 제공하는 것이라 할 수 있다. 이러한 조직의 가치는 이념과 비전을 성취하기 위해 모든 사람이 행동으로 옮길 수 있도록 하는 방법 등을 보여준다(이봉수 외, 1998).

(2) 개인-조직간 가치일치성

(가) 개인차원의 가치

개인차원에서 가치란 어떤 구체적인 행동이나 최종상태를 다른 행동이나 최종상태보다 개인적으로 더 바람직하다고 생각하는 지속적인 신념이다(Rokeach, 1973; 양혁승 외, 2002). 이러한 가치는 해당 개인이 자신이 속한 환경에 보다 잘 적응하도록 촉진하는 사회적 인지(social cognition)의 한 유형이다(Chatman, 1998). 따라서 가치는 개관적 사안에 대한 개인의 판단이나 지각방식, 그리고 그에 대한 태도나 행동양식에 중대한 영향을 미친다(Rokeach, 1973). 개인적 특성이나 상황적 요인들 중에서 개인의 행동에 영향을 미치는 것이 많지만, 가장 근본적이고도 지속적으로 개인의 행동에 영향을 미치는 것이 바로 이 가치이다. 개인은 자신의 가치와 일치하지 않는 행동을 하게 될 경우 내적 불만족이나 자기비하와 같은 부정적 감정을 경험하게 되는 물론, 만약 특정한 상황이나 환경이 자신의 가치와 괴리된 행동을 요구하게 되는 경우에는 해당 개인이 가치의 괴리로부터 오는 심리적 불편함을 겪게 되고, 그러한 상황이나 환경에 대해 부정적인 태도와 행동을 보이게 된다. 기업 입장에서 구성원의 선발과 사회화 등에 많은 시간과 노력을 투입하여 기업이 중시하는 가치와 조화될 수 있는 개인들을 확보, 유지하려고 노력하는 이유가 바로 여기에 있다(Chatman, 1989).

(나) 조직수준에서의 가치

조직의 가치(organizational values)는 조직이 지향하는 가치와 무엇이 바

람직한가에 대해 조직구성원들 사이에 공유된 신념으로 정의할 수 있다. 먼저 조직이 지향하는 가치는 의도된 가치(intended value) 측면에 비중을 둔 것으로서 경영진이 해당 조직 안에 뿌리내리고자 추구하는 가치라 할 수 있다. 두 번째 측면인 조직구성원들 사이에 공유된 신념으로서의 가치는 조직 안에 현존하는 가치(existing values)로서 조직문화의 핵심요소이다(Rousseau, 1990). 이 두 가지 차원의 조직가치는 의도된 가치가 현존하는 가치로 조직 내에 뿌리내림으로써 일정한 시점에서 일치할 수도 있지만, 현존하는 조직가치가 변화노력의 대상이 될 때에는 양자간에 갈등관계에 놓일 수도 있다.

조직의 가치는 해당 조직의 제반 활동이나 기능들에 대한 방향성을 부여함은 물론, 조직 내 행동규범을 형성함으로써 조직구성원의 판단이나 행동을 일정한 방향으로 진작시키고 규율하며 때로 강제하는 기능을 수행한다.

(다) 개인-조직간 가치일치성

이상에서 규정한 개인가치와 조직가치는 조직에 대한 개인의 태도나 행동에 중요한 영향을 미치는데, 이 때 개인의 가치와 상호작용하면서 개인의 태도나 행동에 영향을 미치는 조직의 가치는, 그것이 의도된 조직가치든 혹은 공유된 조직가치든, 그 자체로서 구성원 개인에게 동일하게 지각되기보다는 서로 다른 개인적 경험과 인지적 정보처리과정(information processing process)에 있어서의 개인차로 인해 개개인에게 다르게 지각될 것이다.

실증연구에서 조직의 가치와 일치하는 가치를 가졌다고 생각하는 개인은 보다 높은 정도의 직무만족, 조직몰입, 참여, 조직의 미래에 대한 낙관적 태도 등을 보이는 것으로 나타났다(Cable & Judge, 1996; Chao et al.,

1994; Harris & Mossholder, 1996; Lee & Mowday, 1987).

본 연구에서는 미션, 비전과 가치(mission, vision, value)를 별개의 상이한 개념으로 구분하기보다 미션, 비전과 가치(mission, vision, value)를 조직의 존재이유 및 목적을 통상적으로 지칭하는 개념으로 보고 이를 모두 조직의 미션이라는 용어로 같이 사용하였다. 이는 본 연구가 미션에 대한 개인-조직간 일체감을 조직구성원이 조직과 관계를 맺게 되는 전 과정에 포괄적으로 적용하려는 의도에 따른 것으로서, 조직의 미션, 비전과 가치에 대해 조직의 구성원들이 조직의 환경이나 특성에 따라 세심한 구분 없이 유사하게 지각하고 있기 때문이다. 이러한 미션은 개인이 해당 기관을 선택하게 된 동기에 영향을 미칠 뿐만 아니라 그 조직의 미션에 대한 공감 및 수용을 통한 내재화의 과정을 통해 개인의 내재적 동기요인으로 자리잡게 된다. 내재화는 자신의 가치와 조직의 가치와의 통합정도를 나타내는 지표이며(김원형, 1994), 한 개인이 어떤 대상의 가치를 자신의 것으로 채택하는 것을 말한다(Kelman, 1961; Sanford, 1955; 김원국, 2007). 내재화 과정을 통해 개인은 조직의 미션과 일체감을 갖게 되며, 내면화된 조직의 미션을 적극적으로 실천하고 전파하려는 열의를 갖게 된다.

나. 직무특성

(1) 직무특성의 의미

직무특성이론(job characteristics theory)은 구성원의 만족감을 증진시키고 내재적 동기를 부여하고 효율적인 조직 성과와 관여도를 향상시키는 역할을 하며 또한 이를 바탕으로 직무를 재설계하기 위한 방법의 하나로 등장한 이론으로서, 직무의 특성을 파악하고 직무 재설계에 대한 제언을 하기 위한 것이다. 직무특성은 구성원의 심리적 상태에 영향을 미치며, 이들 심리상태가 직무태도에 영향을 미치는 것으로 이해되고 있다.

직무특성이론은 어떤 직무가 구성원에게 일할 의욕을 유발시키며, 어떤 구성원이 그 직무에 적합하며 동기를 부여할 수 있는가, 그리고 이에 따른 직무수행, 직무만족, 조직의 효과 등에 대한 측정방법을 제시하고 있다(Hackman & Oldham, 1975).

Hackman & Lawler(1971)는 구성원의 만족과 성과를 높일 수 있는 세 가지 일반적인 심리상태를 제시하였는데 구체적으로 구성원이 의미 있고 가치 있다고 생각하는 업무를 개인 스스로의 책임에 의해 잘 수행했다는 것을 인지할 때 해당 구성원에게는 동기가 유발되고 업무에 대한 만족과 성과를 얻게 된다고 하였다.

(2) 직무특성의 핵심차원

직무특성의 차원을 밝힌 최초의 연구는 Turner & Lawseuce의 연구로, 그들은 종사원의 만족과 출근에 밀접하게 관련되어 있다고 생각되는 6개의 직무특성을 밝혀냈는데, 그것은 다양성, 자율성, 책임감, 요구되는 지식과

기술, 요구된 상호작용, 임의의 상호작용이다.

Hackman & Lawler는 Turner & Lawseuce의 연구를 바탕으로 4개의 핵심직무차원인 다양성, 자율성, 과업정체성, 피드백과 두 개의 대인차원(타인과의 접촉, 우정의 기회)을 추출해 냈으며, 후자의 것은 Turner 등의 요구된 상호작용과 임의의 상호작용의 영향을 계속적으로 연구하기 위해 이들을 약간 변형시켜 포함시킨 것이며, 실증연구 결과 대인차원은 종사원의 동기부여나 성과와 관계가 없음을 밝혀냈다. 따라서 이 2개의 차원은 중요하지 않은 것으로 봤으며, YJI(Yale Job Inventory)라고 하는 직무특성 측정척도를 개발하여 연구에 적용시켰다.

이 연구를 발전시켜 Hackman & Oldham은 다양성, 정체성, 중요성, 자율성, 직무자체로부터의 피드백 등 5가지 핵심직무 차원과 감독자 및 동료로부터의 피드백과 타인과의 접촉 등 2가지 보충적 차원을 추출했다. 이들이 제시하는 직무특성모형을 보면 직무특성과 중요 심리상태, 결과변수로서 직무만족이라는 개념이 나온다(양미, 2004).

(가) 기술다양성(skill variety)

기술다양성이란 구성원이 직무를 수행하는데 있어서 어느 정도의 다양한 지식과 기술적 능력, 활동들이 요구되는가의 정도를 의미한다. 직무자체가 종사원들에게 그들의 기술이나 능력을 다양하게 사용하거나 발전시킬 수 있게 만들어져 있다면, 구성원들은 자신들의 직무를 의미 있는 것으로 느끼게 되고, 보다 높은 수준의 기능을 사용해야 할수록 보다 많은 의미를 경험하게 된다. 직무를 수행하는데 있어서 종사원들의 기능이나 자질이 충분히 활용되거나 발전될 수 있다면, 직무에 대한 의미를 경험하는데 있어서 물질적인 내용은 크게 영향을 미치지 않는다.

(나) 과업정체성(task identity)

과업정체성이란 직무가 작업의 전체를 처음부터 끝까지 완성시킬 수 있도록 구성되어 있는가, 아니면 확인 가능한 일부 직무만을 수행하도록 되어 있는가의 정도를 의미한다. 사람들은 직무의 어느 한 부분만을 책임지는 것보다 완전한 직무단위로서 직무전체를 수행할 때 직무를 보다 의미 있는 것으로 지각하게 된다.

(다) 과업중요성(task significance)

과업중요성이란 개인이 수행하는 직무가 타인의 직무와 삶에 얼마나 많은 영향을 미치는가의 정도를 의미한다. 일반적으로 사람들은 자신의 직무가 타인의 육체적·심리적 상태에 실질적인 영향을 미치는 일이라고 느낄 때, 의미 있는 일이라고 생각한다. 따라서 개인의 직무가 조직 내 또는 사회에 기여하는 정도가 큰 직무일수록 의미를 느낄 수 있다.

(라) 자율성(autonomy)

직무수행과정의 자율성은 직무계획을 세우거나 직무를 수행하는 절차를 결정하는데 있어서 개인에게 주어진 자유, 독립성, 재량적 권한의 정도를 의미한다. 자율성의 정도가 높은 직무일수록 직무성과는 상사나 직무절차 방식의 측면보다는 직무의 노력이나 창의성, 그리고 의사결정 등에 더욱 의존하는 것으로 간주될 것이다. 따라서 자율성이 증가하면 직무수행자는 일의 결과에 대해서 보다 많은 책임감을 느끼게 되고, 직무결과에 대한 개인적 책임을 기꺼이 수용하게 될 것이다.

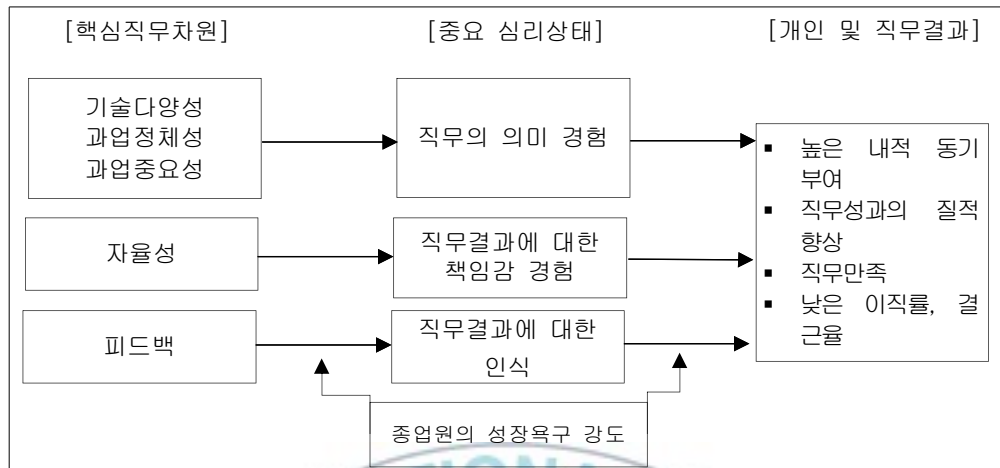
(마) 피드백(feedback)

직무자체에 의한 피드백은 개인이 수행한 직무가 어느 정도의 효과가 있었는지에 관하여 명확한 정보를 작업자에게 제공하는 정도를 의미한다. 즉, 직무수행자가 직무를 수행하는 과정에서 자신의 작업결과에 대해 직무자체, 상사, 동료, 하급자 등으로부터 정보를 얻는다면 피드백의 효과를 기대할 수 있다는 것이다(이상임, 2006).

(3) 직무특성 모형

Hackman & Oldham에 의해 제시된 직무특성모형(job characteristics model)에 따르면, 직무는 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성 및 피드백이라는 다섯 가지의 핵심적 특성이 조직구성원의 심리와 태도 그리고 그 행위에 영향을 미친다. 즉 이들 특성을 통해 직무수행자들은 직무의 의미와 직무수행결과에 대한 책임감 그리고 그 결과에 대한 지식 등과 같은 중요한 심리상태를 경험하게 되며, 이와 같은 심리상태에 의해 내적 직무동기가 유발되고 직무만족이 증가하며 직무성고가 향상된다. 그리고 개인의 성장욕구강도는 직무특성과 심리상태간의 관계 및 심리특성과 직무수행자의 태도 및 행위 사이의 관계를 조절해 주는 역할을 한다는 것이다.

직무특성모형은 전반적으로 이론적 타당성이 입증되어 직무설계를 위한 효과적 모형으로서 광범위한 지지를 받고 있으나, 몇 가지의 문제점이 지적되고 있는데, 다섯 가지의 핵심직무특성들이 모두 직무관련 태도나 성과 등과 같은 결과변수들과 강하게 관련되지 않는다는 것이 그 중 하나이다.



<그림 1> 직무특성 모형

자료: Hackman, J.R. and Oldham, G.R., op. cit., 1976. pp.250-279.

이는 핵심직무특성들이 어떤 결과에 영향을 미치는지는 하지만 그 결과가 무엇인가에 따라 영향의 강도는 각기 달라질 수 있으며, 이러한 연구결과는 또한 연구대상을 서로 달리하여 직무특성을 측정함으로써 나타난 차이일 수도 있다는 것이다.

따라서 일반적으로 직무특성의 다차원성은 인정하지만 차원의 수에 관해서는 학자들간에 의견이 일치하지 않고 있다. 중요한 것은 업종이나 조직 특성 그리고 직무수행자로서의 개인의 특성 등과 같은 상황을 감안하여 특정의 상황에서 핵심적이 되는 직무특성이 무엇인지를 밝혀내는 것이 중요하다고 할 수 있다(양미, 2004).

제 3 절 일터영성의 결과

가. 심리적 안녕감(Psychological Well-being)

(1) 심리적 안녕감의 의미

심리적 안녕감은 개인의 삶이 전체적으로 즐겁고 기쁘지, 개인이 자신의 삶에 만족하며 행복감을 느끼고 있는지의 전체적인 삶의 만족도로 정의된다(Diener, 1984). 이러한 심리적 안녕감은 경제수준, 신체건강, 주거환경, 가족관계, 직장생활, 여가활동 등 다양한 요인에 의해 결정된다(Abbey & Andrews, 1986; Andrews & Withey, 1976). 또한 심리적 안녕감은 사회 환경이나 주위 사람들과의 관계에 의해 영향을 받기도 하지만 자긍심, 삶의 목표, 개인의 통제력 등 개인의 심리적 요소들에 의해서도 영향을 받는다(Emmons & Diener, 1985; Ryff, 1989).

Campbell(1981)은 건강, 가족관계, 고용, 친구관계, 거주, 여가활동 등 최소 12영역에서의 삶의 만족도를 측정하여 통합한 다음, 이를 개인의 심리적 안녕감으로 개념화하였다. 또한 Fordyce(1985)는 안녕감, 행복감, 삶의 만족도, 그리고 사기(morale)를 상호 관련되는 개념들로 간주하였다. 이처럼 삶의 만족도는 매우 다양한 영역에서 평가되는 개인의 만족도이므로, 한 영역에서의 만족도를 측정해서는 안되며, 여러 영역에서 이를 측정한 다음, 통합하여야 한다(Kwan, Bond, & Singelis, 1997).

McDowell와 Newell(1990)은 심리적 안녕감은 일상생활의 사건에 사람들이 적응하면서 느끼는 정서로서, 환경에 대한 개인의 반응이나 환경의 자극과 개인의 반응 사이의 상호작용의 결과로 나타나는, 개인의 지각된 주관적인 경험에 기초한 행복감 또는 전체적인 감정을 일컫는 것으로 정의하였다.

Andrews and Robinson(1991)은 심리적 안녕감이란 주관적이고 전반적인 심리적 안녕감을 말하며, 한 개인이 느끼는 인생 전반 혹은 인생 전체에 대한 행복이나 만족정도를 의미한다고 하였다.

이런 여러 가지 심리적 안녕에 대한 정의들을 바탕으로 심리적 안녕을 삶에 대한 긍정적 정서와 전반적인 생활에 대한 주관적인 평가로 정의할 수 있다. 따라서 심리적 안녕감이 높다는 것은 자기를 있는 그대로 수용하고, 긍정적인 대인관계를 유지하며, 자신의 행동을 독립적으로 혹은 스스로 조절하는 능력이 있고, 주변 환경에 대한 통제력이 있으며, 삶의 목적이 있고, 자신의 잠재력을 실현하려는 동기가 있음을 의미한다.

본 연구에서는 심리적 안녕감을 주관적이고 전반적이며 한 개인이 느끼는 인생 전체에 대한 목표와 목적, 성장과 발전, 행복이나 만족정도로 정의하고자 한다.

(2) 심리적 안녕감의 구성요소

Ryff(1989)는 심리적 안녕감의 구성요인을 6개 차원으로 규정하고, 이를 자아수용성(self acceptance), 긍정적 대인관계(positive relations with other), 자율성(autonomy), 환경에 대한 통제력(enviromental mastery), 삶의 목적(purpose in life), 그리고 개인적 성장(personal growth)이라고 주장하였다.

첫째, 자아수용성(self acceptance)은 자신에 대하여 긍정적인 태도를 가지고, 좋은 점들은 물론 나쁜 점들을 포함한 자신의 여러 측면들을 인지하고 수용하며 자신의 과거 삶에 대하여 긍정적으로 느끼는 정도를 말한다. 자아수용성이 부족한 사람은 자신에 대해 만족하지 못하고, 자신의 과거의 삶에 대하여 실망하고 있으며, 자기 자신을 신뢰하지 못하고, 자신이 갖고

있는 나쁜 점에 대하여 괴로워하며, 현재의 자신과 다른 사람이 되기를 원한다.

둘째, 긍정적 대인관계(positive relations with other)는 타인과의 따뜻하고 만족스러운 신뢰 관계를 가지는 것을 의미한다. 긍정적 대인관계 능력이 높은 사람은 타인의 행복(welfare)에 관심이 있으며, 높은 공감도와 호의성, 친밀감을 느낄 수 있고, 인간관계의 상호교류를 이해할 수 있다. 반면 긍정적 대인관계가 부족한 사람은 타인과 친밀하고 신뢰로운 관계를 맺지 못한다. 또한 타인에 대하여 따뜻하거나 개방적이지 않고 타인을 배려하기가 어렵다고 느끼며, 대인관계에서 고립되고 좌절감을 느낀다. 타인과의 중요한 관계를 유지시키기 위하여 타협하려 하지 않는다.

셋째, 자율성(autonomy)은 결단력이 있고 독립적인 특성을 말한다. 특정한 방식으로 생각하고 행동하라는 사회적 압력에 저항할 수 있고, 자신의 행동을 내적동기에 의해 조절하며, 다른 사람의 기준이 아닌 자기 기준에 의해서 자신을 평가한다. 자율성이 낮은 사람은 타인의 평가나 기대에 민감하며, 중요한 결정을 내리는 데 있어 타인의 판단에 의존한다. 특정한 방식으로 생각하고 행동하라는 사회적 압력에 동조한다.

넷째, 환경통제력(environmental mastery)은 자신의 환경을 지배하고 관리하는 감각이 있으며, 복잡한 외적인 활동계획을 조절하는 능력을 의미한다. 자기에게 주어진 기회를 효과적으로 사용할 줄 알며, 개인적 필요나 가치에 적합한 환경을 선택하거나 적합한 환경으로 변화시키는 능력이 있음을 의미한다. 환경통제력이 부족한 사람은 일상적인 일들을 다루는 데 어려움을 느낀다. 즉 주위환경을 변화시키거나 향상시킬 수 없다고 느끼며, 자신에게 주어진 기회를 인식하지 못한다. 또한 외부세계에 의해 계속해서 떠밀려가는 느낌을 받게 된다.

다섯째, 삶의 목적(purpose in life)은 삶의 목표와 방향감각을 갖고 있는

것을 의미한다. 과거와 현재의 삶이 의미 있다고 느끼고, 왜 사는지에 대한 자기 나름대로의 해답을 가지며 생활에 목적이 있다. 삶의 목적이 부족한 사람은 삶의 목표나 방향 감각이 거의 없고, 과거의 삶의 의미를 알지 못하며, 앞으로 살아갈 삶에 의미를 부여할 신념이나 태도를 갖고 있지 않다.

여섯째, 개인적 성장(personal growth)은 계속적으로 발전해 간다고 스스로 느끼는 정도이다. 자신이 성장하고 발전되어 감을 느끼고, 새로운 경험에 대하여 개방적이다. 자신의 잠재력을 실현하기 위해 시간을 투자하고, 시간이 지남에 따라 자신과 자신의 행동이 향상되는 것을 경험한다. 자기 자신을 보다 잘 이해하고 활용하는 방향으로 변화되어 간다. 반면, 개인적 성장이 부족한 사람은 개인적인 침체에 빠지기 쉽고, 시간에 따라 성장이나 발전을 경험하지 못한다. 또한 삶이 지루하고 재미없다고 느끼며, 새로운 태도나 행동을 발전시킬 수 없다.

결국 심리적 안녕감이 높다는 것은 자기를 있는 그대로 수용하고, 긍정적인 대인관계를 유지하며, 자신의 행동을 독립적이고 자발적으로 조절하는 능력이 있으며, 삶의 목표를 수립하고, 자신의 잠재력을 계발하는 방향으로 삶을 살아가는 것을 의미한다. 또한 심리적 안녕감은 개인의 주관적 삶의 질에 영향을 준다고 생각되는 심리적 측면에서의 각 개인의 주관적 평가인 동시에, 각 개인의 성격적 특성이다(차경호, 1999).

심리적 안녕감에 영향을 미치는 요인으로 다음의 것들을 제시하고 있다. 성격, 자기존중감과 자기개념, 정서, 애착과 대인관계, 삶의 의미, 목표, 내재적 가치와 외재적 가치, 가치일치와 가치갈등, 자율적 행동조절 등의 요인이 해당되고, 그 밖에도 스트레스, 자신의 삶에 대한 통제감, 타인에 의한 통제감, 사회적지지, 수행정도, 이들의 영향으로 생겨난 우울과 불안 등의 요인도 있다(허남철, 2008).

이상의 연구결과들을 미루어볼 때, 심리적 안녕감에 영향을 미치는 요인

은 크게 개인차원의 요인(지각, 정서, 태도, 행위), 관계적 특성(사회적 관계) 요인, 그리고 환경요인 등으로 대별될 수 있을 것이다.

나. 조직시민 행동

조직시민행동의 다양한 개념을 살펴보면 첫째, 조직행동관점이다. 이는 개별 구성원의 신분과 역할에 책임성을 부여하는 것을 의미하고, 이러한 책임성의 영향이 조직시민행동을 할 수 있는 기회를 제공할 수 있다 (Graham, 1991). 둘째, 친사회적 행동(Prosocial Organization Behavior)이다.

(1) 조직시민행동의 의의

조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior, OCB)은 조직에 의해 공식적으로 규정되어 있는지는 않지만 종사자 스스로 행하는 자발적인 행동을 말한다. 즉, 다른 동료들을 돕고, 자신의 직무역할이 아닌 역할 외의 과업을 자발적으로 수행하고, 부서의 발전을 위한 창의적인 아이디어를 제안하고, 그리고 시간을 무용하게 낭비하지 않는 행동 등을 포함한다. 또한 작업문제와 관련해서 동료종사자를 돕거나 도움요청을 받아 동료를 위하여 일시적으로 작업부담을 지는 행위 등도 여기에 해당된다(Bateman & Organ, 1983; Organ, 1990; Smith, Organ, & Near, 1983; 김남현 외, 1998).

Organ(1988a)은 조직시민행동을 ‘자유재량적이고, 공식적인 보상시스템에 의해 직접적이거나 명확하게 보상받지 않지만 전체적으로는 조직의 효과적인 기능을 증진시키는 개인의 행동’이라고 정의하였다. Organ의 정의에 따

르면 조직시민행동은 다음과 같은 세 가지 특징을 가지고 있는데, 그것은 자유재량적이며, 공식적인 보상과는 관계없으며, 전체적으로 조직효과성을 높여준다는 것이다. 먼저 자유재량적 행동은 역할이나 직무기술서에서 명시되지 않은 개인의 선택의 문제로서 그 행동을 하지 않더라도 보상을 받거나 처벌을 받지 않는 행동이다. 둘째, 조직시민행동은 조직의 보상체계에 의해서 직접적으로 또는 공식적으로 보상받지 않는다. 어떤 구성원이 여러 유형의 자발적 조직행동을 지속적으로 수행한다면 시간이 지남에 따라 상사나 동료에게 좋은 인상을 주게 된다. 결국 상사가 급여인상이나 승진을 위해 추천을 할 때 그 동안의 행동이 상사의 결정에 영향을 줄 수 있게 된다. 여기서 중요한 것은 그러한 보답이 계약적 성격 즉 어떤 특정한 정책 및 절차에 의해 보장되는 것이 아니라는 점이다. 셋째, 조직시민행동은 총체적으로 조직의 기능을 개선하도록 하는 개인행위를 나타낸다. 전체적(in the aggregate)이라는 말은 어떤 자발적 행동을 개별적으로 볼 때는 매우 사소하고 대단치 않을 수 있기 때문에 더욱 중요한 의미를 갖는다(이희자, 1998).

조직시민행동은 조직 내 긍정적인 분위기를 형성하여 능력이 있는 구성원들의 이직 의도를 줄이고 직무태도에 긍정적 영향을 미친다(Organ, Podsakoff & Mackenzie, 2005; Tepper, Duffy, Hoobler & Ensley, 2004; 구원근, 2007).

이희자(1998)는 조직시민행동을 조직구성원의 자발적 조직행동으로 규정하고, 한국기업의 조직시민행동은 충성 및 참가, 관계지향, 자기개발, 이타적 행동으로 구분 가능하다는 사실을 밝혔고, 자발적 조직행동이 조직유효성에 영향을 주고 있음을 밝혀냈다.

(2) 조직시민행동의 구성요인

조직시민행동의 구성요소에 대해 학자에 따라 다양하게 규정되고 있는데, 최근 많은 연구들이 Organ(1988)이 제시한 5가지 구성요소들을 분석 대상으로 활용하여 왔다. 첫째, 이타적인 행동(Altruism)은 조직과 관련된 과업이나 문제해결을 위해 다른 사람에게 도움을 주는 행동이다. 둘째, 양심적인 행동(conscientiousness)은 고용조건을 자발적으로 준수하고, 작업 활동에 성실히 참여하고 청결유지나 개선을 위해 노력하는 행동이다. 셋째, 예의적인 행동(courtesy)은 의사결정이나 몰입에 영향을 주는 당사자들의 행동과 조직에서 발생하기 쉬운 문제들을 사전에 막으려는 행동이다. 넷째, 참여적인 행동(civic virtue)은 회의에 참여하여 논의하고 조직의 활동에 적극 참여하는 행동을 말한다. 마지막으로 정당한 행동(sportsmanship)은 불평이나 불만 및 고충을 자발적으로 참고 규칙에 승복하는 행동이다.

본 연구에서는 조직시민행동의 구성요소 중 이타적인 행동에 대해 중점적으로 살펴 보고자 한다. 이타적인 행동은 조직의 과업이나 문제가 생길 경우 다른 조직 구성원을 자발적으로 도와주는 행동이다. 이는 조직을 유지하는데 필요한 자원을 줄이고, 조직의 자원 유입 능력을 증가시킬 수 있다. 또한 조직 외부인에게 친절한 행동을 함으로써 조직에 대한 정서적 영향을 미쳐 고객충성도를 높이고, 사회복지 향상에 기여하고, 공급자나 잠재적 조직 구성원들에게 그 조직에 관심을 갖도록 영향을 주게 된다(최석규, 2007). Organ(1988)은 이타적 행동의 수혜대상은 조직이라는 포괄적 대상이 아니라 구체적 대상이라는 점에서 조직시민행동의 양심적인 행동과 구별된다고 설명하고 있다. 예를 들면 결근한 동료의 일을 대신해 주거나 과중한 업무를 수행 중인 동료를 도와주는 행동을 말할 수 있다. 또한 자신이 다니고 있는 조직에 대한 호의적인 감정, 조직 내부인 뿐만 아니라 외

부인에 대한 행동도 이타적인 행동에 포함될 수 있다.

(3) 친사회적 조직 행동

친사회적 행동은 조직구성원들이 조직의 직무수행과정에서 요구되는 역할을 초월하여 하는 행동이다. 예를 들면 자기 역할을 초월하여, 자기 자신 뿐만 아니라 조직 내의 동료, 집단의 행복과 번영을 촉진하기 위하여 행동하는 것을 의미한다. 각 조직 구성원들은 개인에서부터 집단까지 서로 영향을 주어 조직에 긍정적인 영향을 주는 행동을 말한다. 그리고 이러한 행위들은 조직에 미치는 영향에 따라 순기능적인 친사회적 조직행동과 역할 외 친사회적 조직행동으로 구분하고 있는데, 이들 중 순기능적인 역할 외 친사회적 조직행동이 조직시민행동과 유사하다고 볼 수 있다(Brief & Motowidlo, 1986; 이영면, 한기선, 2001).

친사회적 행동은 사회적으로 바람직한 행동을 의미하며, 타인을 도와주는 것, 공유하는 것, 기부, 협동 및 자발적 행동으로 정의되며, 일반적으로 행위의 주체가 자신 또는 행위의 객체에게 이익을 주려는 행동을 말한다(Brief and Motowidlo, 1986). 사회복지조직은 인간을 대상으로 인권옹호와 인간으로서의 고귀한 가치를 추구하는 공공서비스를 제공하는 조직이므로 사회복지조직의 종사자들이 사회복지서비스를 제공함에 있어서 전문적인 지식과 기술뿐만 아니라 자발적인 역할 외 행동 수행은 이용자(시설 이용자 또는 서비스 이용자)에 대한 질적 서비스 제공과도 연결된다. 예를 들면, 업무 이외에 이용자의 욕구를 파악하거나, 자원연계를 할 수 있다. 그리고 사회복지사 업무 외 활동이 이용자나 지역주민들에게 좋은 이미지로 부각된다. 또한 사회복지조직에 대한 신뢰가 생겨 사회복지조직에서 시행하는 프로그램 및 행사 참여에 적극적으로 임하여 조직성과에 이바지하게

된다(최소연, 2005).

또한 사회복지조직의 구성원들의 친사회적행동은 사회 전반에서 논의되는 이슈에 관심을 가지며 올바르게 판단하고 행동하려는 노력과 사회의 공동목표에 대한 적극적인 참여, 기관의 발전을 위한 건설적인 비판 등 더 나은 세상을 만들기 위한 사회적인 노력을 통해 이용자에 대한 치료적 대응을 넘어선 예방적 또는 선도적 접근을 시도하며 사회 전반에 더 큰 기여를 할 것으로 기대할 수 있을 것이다.

한편 Van Dyne, Cummings & Park(1995)는 역할 외 행동들에 대한 개념적 고찰을 통해 내부고발행위, 자발적 조직행동, 양심적인 반조직행동 등의 개념들을 친사회적 조직행동범주에 포함시키면서 이들 개념 간에 상호 중복되는 부분이 있음을 주장하였다(강은나, 2002).

본 연구에서는 조직시민행동의 개념을 Organ의 이타주의와 친사회적 조직행동에 초점을 두어 일터영성(workplace spirituality)이 조직뿐만 아니라 사회와의 관계에서 역할 외의 자발적인 행위에 미치는 영향을 알아보고자 한다.

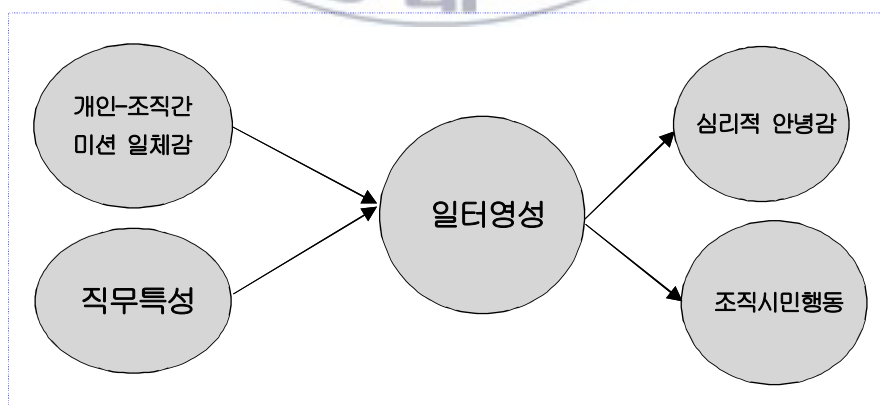
제 3 장 연구모형 및 가설설정

제 1 절 연구모형

개인-조직간 미션일체감 및 직무특성이 일터영성을 매개로 구성원의 심리적 안녕감과 조직시민행동에 미치는 영향에 대한 연구모형은 <그림 2>와 같다. 독립변수는 개인-조직간 미션일체감 및 직무특성이며, 직무특성은 그 하위 차원을 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백의 5가지로 측정하며, 종속변수는 심리적 안녕감 및 조직시민행동이다. 매개변수는 일터영성으로, 내면세계의 소유, 의미로운 일, 공동체의식에 대해 측정하며, 각각의 하위 차원에 대한 효과 및 일터영성의 단일차원에 대한 효과를 살펴보고, 이에 대한 매개효과를 검증하고자 한다.

통제변수로는 일터영성에 영향을 줄 가능성이 많은 성별, 연령, 근무경력, 개인의 종교, 담당업무, 기관의 유형, 기관의 종교이다.

본 연구에서는 사회복지기관 종사자들을 중심으로 연구설계를 하였다.



<그림 2> 연구모형

제 2 절 가설설정

가. 개인-조직간 미션 일체감과 일터영성의 관계

개인가치와 조직가치는 조직에 대한 개인의 태도나 행동에 중요한 영향을 미친다. 개인의 가치와 조직의 가치가 일치할 경우 해당 개인은 자신의 가치와 일치된 행동을 통해 조직에 기여할 수 있을 뿐만 아니라, 자신의 심리적 만족감을 높일 수 있을 것이며, 그 결과 조직에 대한 긍정적 태도를 형성하게 될 것이다.

한편 가톨릭사회복지 종사자 실태조사(2001)에 따르면 사회복지관련 종사자들의 사회복지활동 동기가 사회복지 자체(46.1%) 혹은 이용자들에 대한 애정(47.7%)으로 사회복지라는 일이 가지는 의미에 대한 추구가 비교적 높은 수준으로 나타났다. 또 현재 기관을 선택한 동기로 나의 이상실현에 적합하기 때문(36.2%)이라고 응답함으로써 기관이 가지는 미션과 개인이 가지는 미션의 일치가 사회복지 관련 일을 시작하도록 하며 지속하게 하는 내적 동기요인으로 작용하고 있음을 알 수 있다.

또한 미션, 비전과 가치는 조직의 존재이유와 목적에 대한 방향성을 제시한다는 측면에서 영성이 가진 존재론적 의미 추구하고 깊은 관계를 가지며, 내재화와 일체감을 통해 구성원 개인의 영성에 긍정적 영향을 미칠 것으로 예측할 수 있다.

그러므로 일터영성의 선행변수로서 개인-조직간 미션 일체감에 대한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설 1. 개인-조직간 미션 일체감의 정도는 일터영성과 정(+)의 관계를 가질 것이다.

나. 직무특성과 일터영성의 관계

Hackman과 Lawler(1971)는 직원의 만족과 성과를 높일 수 있는 세 가지 일반적인 심리상태를 제시하였는데 구체적으로 종사원이 의미 있고 가치 있다고 생각하는 업무를 개인 스스로의 책임에 의해 잘 수행했다는 것을 인지할 때 해당 종사원에게는 동기가 부여되고 업무에 대한 만족과 성과를 얻게 된다고 하였다. 또한 종사원의 중요한 심리상태는 핵심적인 직무의 특성에 의해서 영향을 받는다고 주장한다.

사회복지사에게 강화되고 동기화 된 직무는 다양한 업무들을 수행할 수 있도록 하고, 전체적으로 이용자와 함께 일할 수 있도록 영향을 준다. 사회복지사의 직무특성은 서비스를 받는 대상자나 사회복지사 자신에게 다양한 영향을 미치므로 중요하다. 지나친 관료적 통제 없이 전문적인 결정을 할 수 있는 자율성을 가지며, 대상자와 함께 일의 성과를 확인할 수 있도록 한다(Lewis et al., 2001; 오인근, 2003).

또한 직무특성모형은 구성원들의 직무몰입을 향상시키고 나아가서는 근로생활의 질을 증진시켜 직무수행자들이 직무의 의미와 직무수행결과에 대한 책임감과 그리고 그 결과에 대한 지식 등과 같은 중요한 심리상태를 경험함으로써(설승환, 2001) 자신이 맡은 일과 일터에서 더 깊은 의미를 찾고 부여하게 될 것이다.

그러므로 일터영성의 선행변수로서 직무특성에 대한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설 2. 직무특성의 정도는 일터영성과 정(+의 관계를 가질 것이다.

다. 일터영성과 심리적 안녕감의 관계

구성원 자신들의 내면적 세계의 만족에 영향을 줄 수 있는 요인들 즉, 자기존중감과 자기개념, 정서, 삶의 의미, 내재적 가치와 외재적 가치, 삶에 대한 통제감 등은 심리적 안녕감에 영향을 준다.

조직내 개인의 심리적 안녕감은 개인의 내면적 만족, 자신의 가치일치적 경험 등에 영향을 받음을 알 수 있는데, 영성 또한 이러한 개인의 내면적 만족에 많은 영향을 미칠 수 있다는 면에서 심리적 안녕감 형성에 중요한 영향을 미칠 수 있다.

영성은 개인의 존재감과 만족감에 영향을 주어 주관적인 행복을 찾는 중요한 수단이 될 수 있으며, 내면의 세계를 중요시 여기는 사람에게는 보다 큰 행복으로 다가오게 될 것이다.

그러므로 일터영성의 결과변수로서 심리적 안녕감에 대한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설 3. 일터영성의 정도는 심리적 안녕감과 정(+)의 관계를 가질 것이다.

라. 일터영성과 조직시민행동의 관계

영성이 높은 사람은 조직 내 일상적인 경험에서도 감사함을 느끼는 성향이 높으며, 타인의 감정이나 욕구에 민감하게 반응함으로써, 타인을 도와주거나 격려해서 그들이 최고의 성과를 내는데 긍정적인 영향을 미친다. 또 영성이 높은 사람은 타인의 복지증진에 많은 신경을 쓰며 이는 조직시민행동을 수행하는데 정(+)의 영향을 줄 것으로 예상할 수 있다.

Tepper(2003)는 영성이 높은 사람은 조직 내 존재하는 불평등에 대한 감

내력이 높으며 조직의 불합리성을 용서하고 동료들의 실수를 눈감아 주는 성향이 높기 때문에, 조직시민행동이 발휘되는데 긍정적인 역할을 수행한다고 제안하였으며, Elm(2003)은 영성이 높은 사람은 보다 정직하고 타인을 존중하며 위험감수 등의 과감하고 용기있는 행동을 보여주게 되며, 이는 조직구성원 간의 원만한 관계형성 및 성과향상에 긍정적 역할을 한다고 주장하였다.

따라서 일터영성의 결과변수로서 조직시민행동에 대한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설 4. 일터영성의 정도는 조직시민행동과 정(+)의 관계를 가질 것이다.

마. 일터영성의 매개효과

일터영성은 일 또는 일터에서 경험하는 심리적이고 객관적인 요소들, 미션의 개인-조직간 일체감 및 개인이 하는 일의 직무특성의 정도가 조직구성원이 자신의 삶에서 일이 주는 의미와 목적, 그로 인한 안녕감 및 타자와 사회 전반에 주는 긍정적인 영향의 관계를 이어주는 중심축이다. 이 중심축인 일터영성의 핵심에는 인간이 본질적으로 추구하는 삶에서의 의미 추구라는 영적이고 내재적인 동기요인이 있다.

또한 영성은 상위 존재와의 개인적 관계인 수직적 차원과 사회적, 환경적 관계인 수평적 차원을 가진다. 영성을 통해 체험하는 안녕감, 행복이 수직적 차원의 결과라면, 개인이 조직과 동료들과의 관계 및 더 나아가 사회전반과 가지는 시민행동은 수평적 차원에서의 결과라고 볼 수 있을 것이다. 첫 번째 수직적 차원에서의 영성은 인간을 삶의 목적 및 의미 찾기와 자기완성을 갈망하도록 이끌으로써 영성을 통해 안녕감(well-being), 행복

을 누릴 수 있음을 여러 연구에서 확인하였고, 중소기업 근무자를 대상으로 영성과 스트레스의 관계에 대한 이숙(2010)의 실증연구에서도 밝힌 바 있다.

일터영성과 조직시민행동의 관계는 조직시민행동을 “공식적인 보상은 없으나 전반적으로 조직기능의 유효성이나 효율성을 증진시키는 개인의 자발적인 행동”이라는 정의 속의 ‘자발성’과 타인 또는 조직, 사회 전반에 행해지는 ‘이타적 행위’에 주목하여 일터영성의 속성과 연관지을 수 있을 것이다.

따라서 일터영성의 매개변수로서 역할에 대한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설 5. 일터영성은 개인-조직간 미션 일체감 및 직무특성이 조직 구성원의 심리적 안녕감과 조직시민행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.

제 4 장 연구방법

제 1 절 변수의 조작적 정의 및 측정

가. 일터 영성

본 연구에서는 일터영성의 정의를 Ashmos & Duchon(2000)의 정의를 토대로 하고 있다. 먼저, 조직의 구성원으로서의 개인은 내면적 세계(inner life)를 소유함으로써 우주와 연계되어 있는 것에 관심을 두며 자신의 삶에서 의미와 목적을 찾으려는 존재론적 의미를 추구하며, 둘째, 일이 자신의 삶에서 갖는 의미와 목적에 대해 분명히 의식하며 일을 통해 타인과 세상에 공헌함으로써 자신의 내적 삶을 표현한다는 것이다. 셋째, 공동체로서 작업장을 바라보고 공동체 의식과 소속감을 통해 자신과 조직의 다른 성원이 성장과 완성을 추구하는 것으로 정의한다.

일터영성의 측정은 Ashmos & Duchon(2000)이 제시한 내면세계의 소유(inner life), 의미로운 일(meaningful work), 공동체 의식(sense of community)의 3가지 차원에 따른 설문항목을 연구자가 일부 수정하여 사용하였다. 내면적 세계와 공동체 의식에 대한 설문의 일부는 우리신학연구소에서 사회복지기관 종사자들의 영성을 측정하기 위해 개발한 척도(이혜정, 2002)에서 가져왔으며 그 외 연구자가 이론을 토대로 문항을 개발하였다. 내면적 세계 8문항, 의미로운 일 6문항, 공동체 의식 5문항으로 총 19 문항으로 구성하였으며, 각 차원간 변별력을 더하기 위해 척도는 Likert 7점 척도를 사용하였다.

<표 1> 일터영성 설문항목

차원	설문 항목
내면세계의 소유	(1) 나의 삶은 항상 희망과 감사로 충만되어 있다. (2) 내 삶은 궁극적인 의미와 가치를 갖고 있다. (3) 나는 내 내면의 소리에 귀를 기울이며, 그 소리에 따른다. (4) 나는 어려운 일에 닥쳐도 좌절하기보다, 그 안에서 의미를 찾고 희망과 용기를 갖는다. (5) 나는 일터에서도 늘 마음의 평화를 잃지 않는다. (6) 나는 기도 또는 자기성찰을 통해 내면적 힘을 얻고 삶의 방향을 찾는다. (7) 나의 삶은 인간애(사랑)에 대한 감수성, 평화에 대한 갈망 및 정의 감으로 가득 차 있다. (8) 나는 인간, 자연, 우주 등 더 큰 세상과 밀접히 연결되어 있음을 느낀다.
의미로운 일	(9) 내가 하는 일은 내 삶의 의미와 가치를 실현하는데 도움이 된다. (10) 내가 하고 있는 일은 나에게 주어진 소명이라고 생각한다. (11) 내가 하고 있는 일은 영적인 가치와 정신적인 의미를 가지고 있다. (12) 나는 항상 사랑과 봉사의 정신으로 즐겁게 일에 임한다. (13) 내가 하는 일은 다른 사람들에게 기쁨과 행복을 준다고 믿는다. (14) 나의 일은 사회적 의미와 책임에 기여하고 있다고 생각한다.
공동체의식	(15) 나는 일터에 대해 강한 소속감과 공동체의식을 느낀다. (16) 나는 걱정이나 두려움을 느낄 때, 동료들을 마치 가족처럼 생각하고 솔직하게 의논한다. (17) 나는 동료들의 성장을 위해 애쓰며, 그들을 격려하고 칭찬한다. (18) 나는 일터에서 다른 사람들과 친밀하게 연결되어 있으며, 그들을 존중하고 사랑한다. (19) 나는 다른 사람들의 잘못에 대해 용서하는 마음을 갖고자 노력한다.

나. 개인-조직간 미션 일체감

개인-조직간 미션 일체감은 ‘한 개인의 가치와 한 조직의 지각된 가치가 얼마나 밀접하게 관련되는가, 즉 가치의 일치 정도를 측정한 것’을 말한다. 본 연구에서는 이를 구성원이 조직과 관계를 맺게 되는 전 과정에 포괄적으로 적용하려 하였다. 개인이 해당 기관을 선택하게 된 동기, 그 조직의 미션에 대한 공감 및 수용을 통한 내재화와 일체감의 정도, 그리고 내면화된 조직의 미션을 적극적으로 실천하고 전파하려는 열의의 정도로 정의하였다.

측정도구의 구성은 송진섭(2005)이 사용한 문항중 “나는 우리 기관이 추구하는 가치관에 대해 자랑스럽게 생각한다”와 “우리 기관이 추구하는 가치는 내가 궁극적으로 지향하는 가치와 일치한다”의 2문항을 선택하였고, 조직의 미션 내재화를 위한 리더의 전파노력에 대한 2문항과 개인이 조직의 미션을 인지하고 내재화하는 노력 및 실천에 대한 열의의 정도에 대해서는 연구자가 이론을 토대로 4문항을 개발하여 총 8문항으로 구성하였다. 척도는 Likert 5점 척도를 사용하였다.

<표 2> 개인-조직간 미션 일체감 설문항목

설문 항목

- (1) 나는 우리 기관의 미션과 비전을 잘 알고 있다.
- (2) 나는 우리 기관의 미션을 존중하며, 이를 실천하기 위해 노력한다.
- (3) 우리 기관이 추구하는 가치는 내가 궁극적으로 지향하는 가치와 일치한다.
- (4) 나는 우리 기관이 추구하는 가치관에 대해 자랑스럽게 생각한다.
- (5) 다른 기관이 아니라 우리 기관을 선택한 이유는 우리 기관이 지향하는 가치에 공감하기 때문이다.
- (6) 나는 우리 기관의 문제를 진정으로 내 자신의 문제처럼 느낀다.
- (7) 우리 기관의 관리자들은 기관의 미션과 비전을 구성원들에게 전파하기 위해 노력한다.
- (8) 우리 기관의 관리자들은 기관의 미션과 목표를 실천하기 위해 솔선수범한다.

다. 직무특성

Hackman & Oldham(1976)은 다양성, 정체성, 중요성, 자율성, 직무자체로부터의 피드백 등 5가지 핵심직무 차원을 추출하였다. 이들이 제시한 직무특성모형을 보면 직무특성이 직무에 대한 경험적 의미부여라는 중요 심리상태를 통해 내적 직무동기가 높아짐을 알 수 있다.

본 연구에서는 직무특성모형에 제시된 다섯 가지의 핵심직무특성을 사용하여 15개 문항으로 구성하고, Likert 5점 척도로 측정하였다.

- ① **기술다양성** : 구성원이 직무를 수행하는데 있어서 어느 정도의 다양한 지식과 기술적 능력, 활동들이 요구되는가의 정도.
- ② **과업정체성** : 직무가 작업의 전체를 처음부터 끝까지 완전한 직무단위로서 직무전체를 수행할 수 있도록 구성되어 있는가의 정도.

- ③ **과업중요성** : 직무가 타인의 직무와 삶에 얼마나 많은 영향을 미치는가의 정도.
- ④ **자율성** : 직무계획을 세우거나 직무를 수행하는 절차를 결정하는데 있어서 개인에게 주어진 자유, 독립성, 재량적 권한의 정도.
- ⑤ **피드백** : 수행한 직무가 어느 정도의 효과가 있었는지에 관하여 명확한 정보를 작업자에게 제공하는 정도.

<표 3> 직무특성(Job Characteristics) 설문 항목

차원	설문 항목
기술다양성	(1) 나의 업무는 단순한 일을 반복적으로 하는 경우가 많다.(R) (2) 나의 업무는 다양한 능력과 자원(인적, 물적)을 필요로 한다. (3) 나의 일은 다양한 속성의 일들로 이루어져 있다.
과업정체성	(4) 나는 업무를 처리할 때 일의 처음부터 끝까지 참여하는 경우가 많다. (5) 내가 하는 일은 일부분만을 담당하기 때문에 전체 과정을 모르는 경우가 많다.(R) (6) 나의 업무는 대부분 내가 시작해서 내가 마무리 짓는다.
과업중요성	(7) 나의 업무는 다른 사람의 삶과 복지에 많은 영향을 미칠 정도로 중요하다. (8) 나의 업무가 얼마나 잘 수행되는 지에 따라 많은 사람들이 영향을 받는다. (9) 나의 업무는 우리 기관에서 중요하다.
자율성	(10) 나는 업무를 수행할 때 아무리 사소한 일이라도 관리자의 최종결정을 얻어야 한다.(R) (11) 업무를 어떻게 처리해야 하는지는 내가 스스로 판단하여 결정한다. (12) 나는 업무 수행방법 및 절차에 관한 재량권을 가지고 있다.
피드백	(13) 나의 상관은 내가 일을 얼마나 잘 수행하고 있는가에 대해 피드백 해준다. (14) 나는 업무를 수행하는 과정에서 일이 제대로 수행되고 있는지를 쉽게 파악할 수 있다. (15) 나의 일은 관리자나 동료의 피드백 없이도 일이 잘 진행되고 있는지를 쉽게 알 수 있다.

R: 역척도(reverse scale)

라. 심리적 안녕감

심리적 안녕감이란 삶에 대한 긍정적 정서와 전반적인 생활에 대한 주관적인 평가로서 심리적 안녕감이 높다는 것은 자기를 있는 그대로 수용하고, 긍정적인 대인관계를 유지하며, 자신의 행동을 독립적으로 혹은 스스로 조절하는 능력이 있고, 주변 환경에 대한 통제력이 있으며, 삶의 목적이 있고, 자신의 잠재력을 실현하려는 동기가 있음을 의미한다.

본 연구에서는 심리적 안녕감을 주관적이고 전반적이며 한 개인이 느끼는 인생 전체에 대한 목표와 목적, 성장과 발전, 행복이나 만족의 정도로 정의하고자 한다.

심리적 안녕감의 측정은 자율성, 환경통제력, 개인적 성장, 긍정적 대인관계, 삶의 목적, 자아수용의 6가지 요인에 대해 전반적인 삶 만족도를 묻는 7개의 문항으로 구성하였고, Ryff(1989)에 의해 개발된 심리적 안녕감 척도(Psychological Well-Being Scale: PWBS)를 김명소, 김혜원, 차경호(2001)가 한국판으로 선별한 척도를 기초로 하였다. Likert 5점 척도이며 점수가 높을수록 심리적 안녕감이 높음을 의미한다.

<표 4> 심리적 안녕감(Psychological Well-being) 설문항목

설문 항목
(1) 나는 행복한 삶을 살고 있다.
(2) 나는 자신에 대해 긍정적으로 생각하며, 자부심과 자신감을 가지고 있다.
(3) 나는 전반적으로 내 삶에 만족을 느낀다.
(4) 나의 고민을 털어놓을 만한 가까운 사람이 있어 좋다.
(5) 나는 살아가면서 나 자신이 성장하고 발전되어 가고 있음을 느낀다.
(6) 나는 그저 하루하루를 살아가고 있을 뿐 장래에 대해서는 별로 생각하지 않는다.(R)
(7) 전반적으로 볼 때, 나는 지금 하는 일에 매우 만족한다.

마. 조직시민행동

조직시민행동은 Bateman과 Organ(1983), 그리고 Organ(1988)의 연구에서 제시된 개념을 토대로 ‘조직구성원에게 요구되는 역할행동은 아니지만 개인 및 조직의 안녕과 발전을 위해 자발적으로 수행하는 행동’이라는 기본적인 정의 아래, 본 연구에서는 조직시민행동으로 이타적인 행동과 친사회적 행동을 포함하였다.

① 이타적인 행동(altruism) : 조직에 관련된 업무나 문제를 가진 타인을 돕는 자유재량적인 행동으로 신입직원 돕기, 결근한 동료의 업무를 도와주기 등이 있다.

② 친사회적 행동(prosocial behavior) : 사회적으로 바람직한 행동으로서 타인을 도와주는 것, 공유, 기부, 협동 및 자발적인 행동을 말한다. 인간 삶의 복지에 대한 전반적인 예방 및 선도차원의 적극적인 여론형성 및 건설적인 비판 등을 통해 조직의 범위를 넘어 더 나은 세상을 만들기 위한 사회적인 노력으로 정의하였다.

이타적 행동의 측정은 Moorman(1990)의 측정도구에서 4문항을 사용하였고, 친사회적 행동은 이론을 토대로 연구자가 4문항을 개발하여 조직시민행동을 총 8문항으로 구성하여 측정하였다. 모두 Likert 5점 척도를 사용하였다.

**<표 5> 조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior)
설문 항목**

차원	설문 항목
이타적 행동	(1) 나는 신입직원이 들어오면 나에게 주어진 역할이 아닐지라도, 그가 우리 기관에 적응하도록 도와준다. (2) 나는 업무와 관련하여 어려움을 겪는 동료들 돕기 위해 기꺼이 나의 시간을 할애한다. (3) 사회적으로 소외되고 가난한 이들을 도우려 애쓴다. (4) 나는 어려움에 처한 사람을 보면 외면하지 않고 항상 도우려 한다.
친사회적 행동	(5) 나는 업무뿐 아니라 일상생활에서도 환경과 생태계를 보존할 수 있는 방법을 선택하고 다른 이에게도 권한다. (6) 나는 우리 사회의 공동목표나 사명을 실천하는데 있어서 적극적으로 참여한다. (7) 나는 우리 기관의 발전을 위하여 건설적인 비판과 제안을 적극적으로 하는 편이다. (8) 사회적 이슈에 관심을 가지고 올바른 판단과 행동을 하기 위해 노력한다.

제 2 절 자료의 수집 및 분석 방법

가. 조사설계 및 자료수집

본 연구는 전국의 사회복지기관 종사자들을 주된 연구대상으로 선정하였고, 사회복지분야로는 노인복지, 장애인복지, 아동복지를 포괄하며, 지역복지관의 행정책임자, 사회복지사, 생활지도사, 수발보조(케어복지사), 보육, 의료직 등의 직무를 대상으로 조사하였다. 2011년 9월 26일부터 10월 26까지 총 511부를 조사대상 기관별 우편 발송을 통해 응답자 개인 질문지를 작성하도록 하고 반송봉투를 이용하여 기관별로 수집 하였다.

조직의 특성에 관한 내용, 즉 기관의 이용유형, 서비스 대상자, 기관의 신고형태, 법인의 종교성은 보건복지부에서 제공하는 사회복지기관 일람표의 자료를 이용하여 조사하였다.

또한 기관의 미션과 직무특성이 사회복지기관과 일반 기업체가 다른데로 인해 예상되는 사회복지기관 종사자들과 일반 기업체의 종사자들간의 일터영성의 지각 차이에서 오는 결과를 비교, 분석하기 위해 일반기업체의 구성원들에게도 같은 기간에 총 120부의 설문지를 배포하여 조사하였다.

나. 설문지의 구성

본 연구를 위해 사용되는 설문지는 총 다섯 부분으로 구성되어 있다. 첫 번째 부분은 직무특성에 관한 내용으로서 15문항이며, 두 번째는 일터영성의 인지 정도를 측정하는 설문으로서 19문항으로 구성하였다. 세 번째는 미션의 개인-조직간 일체감의 정도로 8문항을, 네 번째는 심리적 안녕감 7문항과 조직시민행동 8문항을 혼합하였다. 마지막으로 인구통계학적 특성에 관한 질문으로 구성되었다.

일터영성의 인지 정도를 측정하는 문항에 대해서는 Likert 7점 척도를 이용하였으며, 그 외 인구통계학적 특성에 관한 질문을 제외한 나머지 문항에 대해서는 모두 Likert 5점 척도를 이용하여 구성하였다. 구체적인 변수별 문항수와 출처는 다음과 같다.

<표 6> 설문지 구성

변수명			항목수	출처
독립변수	직무특성	다양성	3	Hackman & Oldham (1980) 의 직무특성 척도
		정체성	3	
		중요성	3	
		자율성	3	
		피드백	3	
	미션의 개인-조직간 일치성		8	송진섭(2005)
매개변수	일터영성	내면적 세계	7	Ashmos & Duchon(2000), 이혜정(2002)
		의미로운 일	6	
		공동체 의식	6	
종속변수	심리적 안녕감		7	Ryff(1989), 김명소, 김혜원, 차경호(2001)
	조직시민행동	이타주의	3	Moorman(1990), 강은나(2002)
		친사회적행동	5	

다. 분석방법

본 연구에서는 SPSS 12.0을 이용하여 빈도분석 및 요인분석, 신뢰성 분석을 수행하고, 최종 변수에 대한 가설검증을 위해 다중회귀분석을 사용하였다.

제 5 장 실증분석

제1절 표본의 특성

본 조사는 2011년 9월 26일부터 10월 26까지 총 69개 사회복지기관에서 근무하는 총 511명의 행정책임자 및 사회복지사 등과 일반기업체 종사자 120명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 총 35개의 사회복지기관으로부터 250부(회수율 48.9%)와 일반기업체 종사자로부터 104부를 회수하였으며, 이 중 응답이 부실한 설문지를 제외하고 사회복지기관 종사자 243부, 일반기업체 종사자 96부(총 339부)를 분석에 사용하였다.

응답자의 현황을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 먼저 사회복지기관 종사자들과 일반 기업체 종사자들을 통합한 표본의 빈도분석 결과, 성별은 ‘남성’이 112명(33.04%), ‘여성’이 227명(66.96%)이었다. 연령은 ‘26~30세’가 92명(27.14%)으로 가장 많았고, ‘31세~35세’는 74명(21.83%), ‘36세~40세’는 44명(12.98%), ‘41세~50세’는 66명(19.46%), ‘50세 이상’은 38명(11.21%)이었다. 학력은 ‘대졸’이 201명(59.29%)로 가장 많았으며, ‘전문대졸’ 및 ‘대학원 재학 또는 졸업’은 66명(19.47%), 51명(15.04%)의 순이었다.

응답자의 현재직장의 근무년수의 분포는 ‘5년 이상~10년 미만’이 76명(22.42%)로 가장 많았으나, 그 외 다른 기간들도 비교적 고른 분포를 보이고 있다. 전체직장 및 사회복지분야 근무년수 또한 ‘5년 이상~10년 미만’이 85명(25.07%)로 가장 많았고 그 외는 비교적 고른 분포를 보였다.

개인의 종교는 ‘무종교’가 104명(30.68%), ‘가톨릭’ 92명(27.14%), ‘개신교’ 80명(23.60%), 불교 57명(16.81%), 기타종교의 순이었다.

또한 사회복지기관 종사자들만을 대상으로 한 표본의 빈도분석 결과는

성별은 ‘남성’이 65명(26.7%), ‘여성’이 178명(73.3%)이었다. 연령은 ‘26~30세’가 85명(35.0%)으로 가장 많았고, ‘31~35세’가 60명(24.7%), ‘36~40세’와 ‘25세 이하’도 각각 30명(12.3%), 23명(9.5%)이었으며, 41세 이상은 45명(18.4%)이었다. 학력은 ‘대졸’이 143명(58.8%)로 가장 많았으며, ‘전문대졸’이 55명(22.6%), ‘대학원 재학 또는 졸업’ 36명(14.8%)의 순이었다.

응답자 중 현재 기관에서의 근속년수의 분포는 ‘5년 이상~10년 미만’이 58명(23.9%)로 가장 많았으나, 한편 ‘1년 미만’, ‘1년 이상~3년 미만’, ‘3년 이상~5년 미만’, ‘10년 이상~15년 미만’도 57명(23.5%), 53명(21.8%), 43명(17.7%), 26명(10.7%)로 나타나 비교적 고른 분포를 보이고 있다. 또 사회복지 관련 근속년수는 ‘5년 이상~10년 미만’이 70명(28.8%)로 가장 많았고, ‘1년 이상~3년 미만’, ‘3년 이상~5년 미만’, ‘1년 미만’이 각각 53명(21.8%), 49명(20.2%), 35명(14.4%) 순이었으며, ‘10년 이상~15년 미만’도 28명(11.5%)이었다.

직무는 ‘사회복지사’가 115명(47.3%)로 가장 많았고, 다음은 기관(시설)의 부장, 팀장 등을 포함하는 ‘행정책임자’가 60명(24.7%), ‘생활지도사’가 33명(13.6%)였으며, 그 외 ‘수발보조, 물리치료사, 언어치료사’ 등의 수가 35명(14.4%)를 차지하고 있다. 개인의 종교의 분포는 ‘가톨릭’이 71명(29.2%), ‘개신교’ 68명(28.0%), ‘불교’ 36명(14.8%)였으며, 무종교는 65명(26.7%)로 나타났다.

응답자에 따른 기관의 특성을 살펴보면, ‘이용시설’ 근무자가 149명(61.3%), ‘생활시설’ 근무자가 94명(38.7%)였으며, 관련 서비스 분야는 지역의 ‘종합복지관’ 근무자가 89명(36.6%)로 가장 많았으며 다음으로 ‘장애인 복지’ 분야가 80명(32.9%), ‘노인복지’가 41명(16.9%), ‘아동 및 청소년복지’가 33명(13.6%) 순이었다. 기관의 운영주체의 종교는 ‘가톨릭’이 122명(50.2%), ‘무종교’ 74명(30.5%), ‘불교’ 25명(10.3%), ‘개신교’가 16명(6.6%)로

나타났다.

<표 7> 인구통계학적 특성(1)

- 사회복지종사자 및 일반기업체 종사자 통합

측정 변수	범 위	표본 수	백분율	측정 변수	범 위	표본 수	백분율
성별	남자	112	33.04	현재 회사 경력	1년 미만	63	18.58
	여자	227	66.96		1년이상 -3년미만	59	17.40
연령	25세 이하	25	7.37		3년이상 -5년미만	51	15.04
	26~30세	92	27.14		5년이상 -10년미만	76	22.42
	31~35세	74	21.83		10년이상 -15년미만	34	10.03
	36~40세	44	12.98		15년이상	56	16.52
	41~45세	39	11.50	전체 직장 경력	1년 미만	37	10.91
	46~50세	27	7.96		1년이상 -3년미만	58	17.11
	51~55세	26	7.67		3년이상 -5년미만	55	16.22
	56세 이상	12	3.54		5년이상 -10년미만	85	25.07
					15년이상	64	18.88
					가톨릭	92	27.14
학력	고졸	20	5.90	종교	개신교	80	23.60
	전문대졸	66	19.47		불교	57	16.81
	대졸	201	59.29		무종교	104	30.68
	대학원 재학 또는 졸업	51	15.04		기타종교	3	0.88
				합 계		339	100.0

<표 8> 인구통계학적 특성(2) - 사회복지기관 종사자

측정 변수	범 위	표본수	백분율	측정 변수	범 위	표본수	백분율
성 별	여 자	178	73.3	사 회 복 지 관 련 근 무 년 수	1년 미만	35	14.4
	남 자	65	26.7		1년이상-3년미만	53	21.8
연 령	25세 이하	23	9.5		3년이상-5년미만	49	20.2
	26~30세	85	35.0		5년이상-10년미만	70	28.8
	31~35세	60	24.7		10년이상-15년미만	28	11.5
	36~40세	30	12.3		15년이상	7	2.9
	41~45세	18	7.4	직 무	기관(시설) 행정책임자	60	24.7
	46~50세	10	4.1		사회복지사	115	47.3
	51~55세	13	5.3		생활지도사	33	13.6
	56세 이상	4	1.6		수발보조(케어 복지사), 보육 의료직(간호, 물 리치료, 약사 등)	6	2.5
학 력	고 졸	9	3.7		기타(언어치료 사 외)	8	3.3
	전문대졸	55	22.6	개 인 종 교	가톨릭	21	8.6
	대 졸	143	58.8		개신교	71	29.2
	대학원 재학 또는 졸업	36	14.8		불교	68	28.0
현 재 기 관 근 속 년 수	1년 미만	57	23.5		무종교	36	14.8
	1년이상-3년미만	53	21.8		기타 종교	65	26.7
	3년이상-5년미만	43	17.7	합 계		3	1.2
	5년이상-10년미만	58	23.9				
	10년이상-15년미만	26	10.7				
	15년이상	6	2.5				
					합계	339	100.0

<표 9> 종사자의 사회복지기관 특성

측정변수	범 위	표본수	백분율
시설 유형	생활시설	94	38.7
	이용시설	149	61.3
서비스 대상자	노인	41	16.9
	장애인	80	32.9
	아동, 청소년	33	13.6
	종합복지관	89	36.6
운영주체의 종교	가톨릭	122	50.2
	개신교	16	6.6
	불교	25	10.3
	무종교	74	30.5
	기타 종교	6	2.5
합 계		243	100.0

제2절 신뢰성 및 타당성 분석

가. 탐색적 요인분석 및 신뢰성

본 연구에서 사용된 이론변수들의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis: EFA)을 실시하였다. 탐색적 요인분석은 사회복지기관 종사자 및 일반 기업체 종사자 모두를 포함한 통합 표본을 바탕으로 수행하였다.

먼저, 신뢰성이란 비교 가능한 독립된 측정방법에 의해 대상을 측정하는 경우 결과가 비슷하게 되는 것을 의미한다. 이는 안정성, 일관성, 예측가능성, 정확성, 의존가능성 등으로 표현될 수 있는 개념이다(채서일, 2000). 본 연구에서 제시하고 있는 측정항목들에 대한 신뢰성분석은 신뢰계수(Cronbach's Alpha)를 활용하였다. 분석결과 8개의 구성개념 모두 신뢰계수가 0.5를 상회하고 있어 내적 일관성이 확보됨을 알 수 있었다.

다음으로 본 연구에서 측정하고자 하는 개념이 실제로 측정도구에 의해 적합하게 측정 되었는지에 대한 개념타당성을 검증하기 위해 주성분 분석을 활용하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석은 일련의 관측된 변수에 근거하여 직접 관측되지 않은 요인을 확인하기 위한 방법으로서 관련요인으로 분류되지 않은 변수나 불필요한 변수들의 제거를 통하여 변수들을 축소하고 변수들의 특성을 파악하며, 나아가 측정도구의 타당성을 판정하는 목적을 가지고 있다(문덕순, 2006). 요인회전방법으로는 기본적으로 요인들간의 상호독립성을 가정하여 회전하는 방법인 직교회전(varimax rotation)을 택하였다.

(1) 일터 영성

매개변수인 일터영성에 대한 측정은 Ashmos & Duchon(2000)이 제시한 내면의 세계 소유(inner life), 의미로운 일(meaningful work), 공동체 의식(sense of community)의 3가지 차원에 따른 설문항목을 연구자가 한국적 맥락에 맞는 문장으로 일부 수정하여 사용하였다. 내면적 세계와 공동체 의식에 대한 설문의 일부는 우리신학연구소에서 사회복지기관에 종사자들의 영성을 측정하기 위해 개발한 척도(이혜정, 2002)에서 가져와서 측정하였다.

요인분석 결과 ‘내면적 세계(inner life)’, ‘의미로운 일(meaningful work)’, ‘공동체 의식(sense of community)’의 세 차원으로 묶였다. 결과는 <표 10>와 같다.

<표 10> 일터영성(Workplace Spirituality) 요인

측정문항	의미로운 일	공동체 의식	내면적 세계
내 일은 사회적의미와 책임에 기여하고 있다고 생각한다.	0.865	0.222	0.171
내 일은 다른 사람들에게 기쁨과 행복을 준다고 믿는다.	0.765	0.231	0.194
나의 일은 영적인 가치와 정신적인 의미를 갖고 있다.	0.683	0.432	0.276
나는 걱정이나 두려움을 느낄 때, 동료들을 마치 가족처럼 생각하고 솔직하게 의논한다.	0.145	0.859	0.131
동료들의 성장을 위해 애쓰며, 그들을 격려하고 칭찬한다.	0.387	0.747	0.122
일터에서 다른 사람들과 친밀하게 연결되어 있으며 그들을 존중하고 사랑한다.	0.357	0.707	0.342
나의 삶은 희망과 감사로 충만되어 있다.	0.137	0.222	0.847
내 삶은 궁극적인 의미와 가치를 갖고 있다.	0.270	0.123	0.821
고유값	2.190	2.149	1.684
설명된 변량(%)	27.371	26.858	21.048
누적 변량(%)	27.371	54.230	75.277
Cronbach's α	0.701	0.802	0.813

(2) 독립변수의 요인분석

독립변수인 개인-조직간 미션 일체감 및 직무특성에 대한 요인분석을 실시하였다. 개인-조직간 미션 일체감은 조직의 미션을 구성원이 알고 수용하고 내재화하여 일체감을 느끼는 정도를 측정한 문항들로 추출되어 ‘미션 일체감’으로 하였다.

직무특성은 Hackman & Oldham(1976)의 직무특성모형에 제시된 다양성, 정체성, 중요성, 자율성, 직무자체로부터의 피드백 등 5가지 핵심직무 차원을 바탕으로 구성된 문항들에 대해 요인분석을 실시하여 의미 없이 묶인 항목 및 신뢰도를 떨어뜨리는 항목을 제외시키고 직무특성의 하위요인을 2개 추출하였다. 본 연구에서는 응답자들이 Hackman & Oldham(1976)의 직무특성모형에서 제시한 ‘나의 업무가 얼마나 잘 수행되는지에 따라 많은 사람들이 영향을 받는다’와 같은 과업의 중요성과 ‘업무를 어떻게 처리해야 하는지는 내가 스스로 판단하여 결정한다’의 자율성을 묻는 문항 외에 나머지 항목들에서는 전체적인 신뢰도를 떨어뜨리는 것으로 나타나 해당 항목들을 제외하였다. 그러므로 직무특성에서는 ‘중요성’과 ‘자율성’의 2개의 요인이 추출되었다. 독립변수에 대한 요인분석 결과는 <표 11>과 같다.

<표 11> 독립변수의 요인분석

측정문항	미션 일체감	중요성	자율성
나는 우리 기관이 추구하는 가치관에 대해 자랑스 럽게 생각한다	0.874	0.191	-0.030
다른 기관이 아니라 우리 기관을 선택한 이유는 우리 기관이 지향하는 가치에 공감하기 때문이 다	0.815	0.012	0.124
나는 우리 기관의 문제를 진정으로 내 자신으로 문제처럼 느낀다	0.750	0.233	0.073
나는 우리 기관의 미션과 비전을 잘 알고 있다	0.691	0.198	0.097
나의 업무가 얼마나 잘 수행되는지에 따라 많은 사람들이 영향을 받는다.	0.081	0.791	0.080
나의 업무는 다른 사람의 삶과 복지에 많은 영향 을 미칠 정도로 중요하다.	0.249	0.724	0.100
나의 업무는 우리 기관에서 중요하다.	0.187	0.716	0.292
업무를 어떻게 처리해야 하는지는 내가 스스로 판 단하여 결정한다.	0.004	0.097	0.851
나는 업무 수행방법 및 절차에 관한 재량권을 가 지고 있다.	0.167	0.246	0.766
고유값	2.600	1.862	1.443
설명된 변량(%)	28.885	20.691	16.035
누적 변량(%)	28.885	49.576	65.611
Cronbach's α	0.817	0.686	0.568

(4) 종속변수

본 연구의 종속변수인 심리적 웰빙(psychological well-being), 조직시민 행동(OCB)에 대한 신뢰도와 타당성을 검증하기 위해 직교회전을 통한 주성분 요인분석을 실시하였다. 그 결과, <표 12>와 같이 의미 없이 묶인 문항들을 제외하고 각 변수 당 1개씩의 요인들을 도출하였다.

<표 12> 종속변수의 요인분석

측정문항	조직시민 행동	심리적 웰빙
나는 사회적으로 소외되고 가난한 이들을 도우려 애 쓴다.	0.819	0.219
나는 업무와 관련하여 어려움을 겪는 동료들 돕기 위 해 기꺼이 나의 시간을 할애한다.	0.808	0.137
나는 어려움에 처한 사람을 보면 외면하지 않고 도우 려한다.	0.737	0.309
나는 신입직원이 들어오면 나에게 주어진 역할이 아닐 지라도, 그가 우리 기관에 적응하도록 도와준다.	0.615	0.303
나는 전반적으로 내 삶에 만족을 느낀다	0.184	0.893
나는 행복한 삶을 살고 있다	0.244	0.850
나는 자신에 대해 긍정적으로 생각하며, 자부심과 자신 감을 가지고 있다	0.359	0.727
고유값	2.468	2.303
설명된 변량(%)	35.251	32.904
누적 변량(%)	35.251	68.155
Cronbach's α	0.794	0.835

나. 변수 간 상관관계

각 변수들 간의 상관관계분석 결과는 <표 13>와 같다. 통제변수들 중에서 연령에 따라 미션일체감과 자율성, WS의 초월성, 공동체의식, 일의 의미 추구 및 삶의 의미 추구가 정(+)의 유의적인 상관관계를 보이고 있다. 또 다른 직무에 비해 행정책임자의 경우 미션일체감 및 중요성, WS 변수들과 유의적인 상관관계가 다른 직무에서보다 두드러지고 있다.

연구 변수들간의 단순상관관계는 모두 $p < 0.01$ 수준에서 모두 유의적인 정(+)의 상관관계를 보이고 있다.



<표 13> 연구변수들 간의 상관관계

	평균	표준편차	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)
(1)성별	0.330	0.471	1.000															
(2)연령	3.664	1.886	0.085	1.000														
(3)현재회사 근무경력	3.375	1.702	0.067	0.570***	1.000													
(4)전체직장 근무경력	3.656	1.613	0.071	0.624***	0.873***	1.000												
(5)가톨릭(개인)	0.274	0.447	-0.208***	0.181***	-0.005	0.044	1.000											
(6)개신교(개인)	0.238	0.427	0.005	-0.159**	-0.171**	-0.165**	-0.343***	1.000										
(7)불교(개인)	0.170	0.376	0.067	-0.001	0.069	0.066	-0.278***	-0.253***	1.000									
(8)미션일체감	3.677	0.676	-0.070	0.089	-0.121*	-0.106*	0.156**	0.029	-0.153**	1.000								
(9)중요성	3.828	0.644	-0.083	0.036	-0.063	-0.034	0.098	0.031	-0.085	0.412***	1.000							
(10)자율성	3.469	0.728	0.082	0.129*	0.187***	0.205**	-0.056	0.050	0.000	0.222***	0.412***	1.000						
(11)공동체의식	4.787	1.021	-0.038	0.178***	-0.016	0.030	0.133**	0.006	-0.073	0.577***	0.363***	0.273***	1.000					
(12)내면적세계	5.165	1.019	0.009	0.149**	-0.084	-0.033	0.134**	0.035	-0.094	0.442***	0.375***	0.300***	0.469***	1.000				
(13)의미로운일	5.000	1.036	-0.099	0.109*	-0.14**	-0.126*	0.207***	0.106*	-0.127*	0.570***	0.527***	0.333***	0.659***	0.508***	1.000			
(14)일터영성	4.839	0.896	-0.074	0.190***	-0.078	-0.042	0.226***	0.071	-0.122*	0.615***	0.462***	0.311***	0.835***	0.622***	0.884***	1.000		
(15)조직시민행동	3.695	0.560	-0.088	0.091	-0.067	-0.071	0.167**	0.002	-0.046	0.546***	0.389***	0.251***	0.553***	0.465***	0.553***	0.612***	1.000	
(16)심리적안녕감	3.857	0.653	-0.080	0.000	-0.092	-0.094	0.118*	0.026	-0.073	0.456***	0.289***	0.215***	0.444***	0.704***	0.461***	0.543***	0.570***	1.000

***p<0.001 **p<0.01 *p<0.05 1) 성별의 경우 남자는 1, 여자는 0으로 처리함. 2) 개인 및 법인의 종교성에서 무종교는 0으로 처리함.

다. 표본별 일터영성에 대한 평균차이 검정(t-test)

사회복지기관 종사자들과 일반 기업체 종사자들이 일터에서 지각하는 영성의 정도에 차이를 보이는지 알아보기 위해 t-검정을 실시하였다. 결과는 ‘의미로운 일’(t=-4.158, p<.000)의 차원과 ‘일터영성’ 단일차원(t=-2.050, p<0.042)에서 유의미한 차이를 보였으며, 공동체의식과 내면세계의 소유에 대해서는 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 14> 표본별 일터영성에 대한 평균차이 검정(t-test)

표본 변수	일반기업체 종사자 (96)	사회복지 종사자 (243)	전체 (339)	t	p
공동체의식	4.677 (1.111)	4.830 (0.982)	4.787 (1.021)	-1.178	0.240
내면적 세계	5.115 (1.017)	5.185 (1.021)	5.165 (1.019)	-0.575	0.566
의미로운 일	4.611 (1.118)	5.152 (0.963)	5.000 (1.036)	-4.158	0.000
일터영성	4.671 (0.971)	4.905 (0.858)	4.839 (0.896)	-2.050	0.042

괄호 안은 표준편차임.

제 3 절 가설검증

본 연구는 조직 구성원의 조직시민행동 및 심리적 안녕감에 영향을 미치는 선행변수와 일터영성의 매개관계를 검증하는데 있어, 주요 연구대상으로 사회복지기관 종사자들을 대상으로 하였다. 그런데 일터영성이 가지는 ‘일의 의미 추구 및 삶의 목적’이라는 주요한 속성은 사회복지기관 종사자들이 내재화하고 있는 ‘일 가치감’과 같은 요인에 의해 영향을 받을 수 있어 순전히 일터영성을 측정하는 데에 생길 수 있는 바이어스를 간과할 수 없다. 따라서 본 연구는 가설을 검증하는 데에 표본을 3부분으로 나누어 분석을 수행하였다. 먼저 사회복지기관 종사자들과 일반 기업체 종사자들이 모두 포함된 ‘통합 표본’과 둘째, 사회복지기관 종사자들만을 대상으로 한 표본, 셋째, 일반 기업체 종사자들만을 대상으로 한 표본으로 구성하였다. 이러한 별도의 표본들에 대한 분석 및 비교는 또한 연구 결과의 일반화에 대한 가능성을 시사해 줄 것이다.

가설검증에 사용된 독립변수 및 종속변수들의 요인 및 요인값들은 앞서 수행한 통합 표본을 대상으로 한 탐색적 요인분석에 기초한 것이다.

가. 개인-조직간 미션 일체감의 정도 및 직무특성이 일터영성에 미치는 영향 : 가설 1과 가설 2의 검증

<가설1>은 ‘개인-조직간 미션 일체감의 정도는 일터영성과 정(+)의 관계를 가질 것이다’이며, <가설 2>는 ‘직무특성의 정도는 일터영성과 정(+)의 관계를 가질 것이다’라고 설정하였다.

<표 15>, <표 16>, <표 17>, <표 18>은 개인-조직간 미션 일체감(미션 일체감)과 직무특성(중요성, 자율성)이 일터영성의 3가지 차원(의미로운 일,

공동체의식, 내면적 세계)에 미치는 영향을 알아보기 위해서 다중회귀분석을 실시한 결과를 제시하고 있다. 모든 모형에서 인구통계학적 변수를 통제하였을 때 독립변수들이 종속변수들에 영향을 미치는지 확인하기 위해 계층적 회귀분석을 실시하였다.

<표 15>의 <모형1>, <모형2>, <모형3>은 각 표본에 대한 일터영성의 ‘의미로운 일’에 대한 회귀모형으로, 먼저 성별, 연령, 기관 근무경력 등 통제변수만을 가지고 회귀분석을 실시한 후 ‘미션 일체감’과 직무특성의 ‘중요성’ 및 ‘자율성’을 함께 투입하여 얻은 결과이다. 각 표본 모두 통제변수 투입 시와 미션일체감 및 중요성, 자율성 변수 투입 시 모두 회귀모형이 유의적인 것으로 나타났고 모형의 설명력(R^2)도 미션일체감과 중요성, 자율성 변수의 투입으로 인해 증가를 보이고 있다. 통제변수 중에는 연령이 많아질수록 ‘의미로운 일’에 대한 의식이 높아지고 있음을 보여준다.

<표 16>의 <모형4>, <모형5>, <모형6>은 각 표본에 대한 일터영성의 ‘공동체의식’에 대한 회귀모형으로, 위와 같은 방식으로 통제변수들만을 투입한 후 다음으로 ‘미션 일체감’과 직무특성의 ‘중요성’ 및 ‘자율성’을 함께 투입하였다. 통합 표본에서는 미션일체감, 중요성, 자율성이 모두 유의적이었으나, 사회복지기관 종사자들 및 일반 기업체 종사자 표본에서는 미션일체감만 그 계수가 유의적인 것으로 나타났다. 사회복지기관 종사자 표본의 경우, 기관의 이용유형이 공동체의식에 대해 유의적인데 이는 이용시설이 생활시설보다 더 공동체의식의 정도가 더 높은 것을 드러낸다.

<표 17>의 <모형7>, <모형8>, <모형9>는 각 표본에 대한 일터영성의 ‘내면적 세계’에 대한 회귀모형이다. 통합 표본과 사회복지기관 종사자 표본에서는 미션일체감, 중요성, 자율성이 모두 유의적이었으나, 일반 기업체 종사자 표본에서는 그 계수가 모두 유의적이지 않은 것으로 나타났다.

<표 18>의 <모형10>, <모형11>, <모형12>는 일터영성의 세 차원을 하

나로 묶어 ‘일터영성’의 단일 차원으로 분석을 수행한 결과이다. 먼저 성별, 연령, 기관 근무경력 등 통제변수만을 가지고 회귀분석을 실시한 후 ‘미션 일체감’과 직무특성의 ‘중요성’ 및 ‘자율성’을 함께 투입하여 얻은 결과이다. 각 표본 모두 통제변수 투입 시와 미션일체감 및 중요성, 자율성 변수 투입 시 모두 회귀모형이 유의적인 것으로 나타났고 모형의 설명력(R^2)도 미션 일체감과 중요성, 자율성 변수의 투입으로 인해 증가를 보이고 있다. 통제 변수 중에 연령이 많아질수록 ‘일터영성’에 대한 의식이 높아지고 있었으며, 개인의 종교가 가톨릭, 개신교일 경우에 더 높이 지각하는 것으로 나타났다. 각 표본 모두가 미션일체감, 중요성, 자율성 모두에 그 계수가 유의적임을 보여준다.

전반적으로 통제변수 중 연령은 일터영성의 모든 차원에서 유의적이었는데, 이는 연령이 많을수록 영적인 자각과 인생에서 얻는 지혜로 인해 자신의 내면적 삶과 일에서의 의미를 추구하는 정도가 더 높은 것으로 여겨진다. 또한 개인-조직간 미션일체감이 높을수록 구성원이 조직과 일, 삶에 대해 더욱 의미를 부여하게 됨을 알 수 있으며, 자신이 맡은 과업에 대해 중요하다고 지각할수록 또 업무수행 과정에서 자율성이 높을수록 구성원은 일에 대한 의미추구와 삶에 대한 의미추구가 높음을 알 수 있다.

각 표본 간의 차이는 ‘내면적 세계’요인에서 사회복지기관 종사자 표본이 독립변수들에 대해 모두 유의적이던데 반해, 일반 기업체 종사자 표본에서는 모두 유의적이지 않은 것으로 나타났다. 이는 일반 기업체 종사자들이 일터에서 삶의 의미와 목적에 대한 욕구가 충족되고 있지 않음을 드러낸다고 보여진다.

<표 15> 일터영성-‘의미로운 일’에 대한 회귀분석

		<모형1>		<모형2>		<모형3>	
성별		0.059 (1.096)	0.033 (0.789)	-0.035 (-0.539)	-0.059 (-1.156)	0.259** (2.582)	0.220** (2.616)
연령		0.276*** (4.058)	0.174*** (3.222)	0.235** (2.939)	0.146* (2.283)	0.377** (2.765)	0.190 (1.634)
현재기관 근무경력		-0.115 (-1.071)	-0.040 (-0.474)	-0.170 (-1.547)	-0.175* (-1.981)	0.162 (0.901)	0.246 (1.648)
전체(사회복지)근무경력		-0.162 (-1.450)	-0.166† (-1.891)	-0.064 (-0.538)	-0.047 (-0.498)	-0.350* (-1.912)	-0.349* (-2.322)
행정책임자				0.167 (1.598)	-0.015 (-0.172)		
사회복지사				-0.024 (-0.218)	-0.049 (-0.560)		
생활지도 보육교사				-0.110 (-1.105)	-0.069 (-0.873)		
가톨릭(개인)		0.217*** (3.425)	0.172*** (3.466)	0.107 (1.294)	0.146* (2.212)	0.283** (2.502)	0.147 (1.487)
개신교(개인)		0.181** (2.965)	0.147** (3.101)	0.137† (1.700)	0.140* (2.184)	0.156 (1.577)	0.131 (1.580)
불교(개인)		0.017 (0.285)	0.057 (1.251)	0.007 (0.083)	0.077 (1.152)	-0.005 (-0.048)	0.033 (0.398)
기관의 이용 유형				0.023 (0.179)	-0.113 (-1.109)		
노인				0.046 (0.394)	-0.106 (-1.130)		
장애인				-0.013 (-0.148)	-0.044 (-0.630)		
아동				0.102 (0.923)	0.055 (0.629)		
가톨릭(법인)				0.114 (1.258)	0.120 (1.627)		
개신교(법인)				0.084 (1.158)	0.064 (1.108)		
불교(법인)				0.055 (0.637)	0.030 (0.441)		
미션일체감			0.335*** (7.306)		0.324*** (5.299)		0.339*** (3.884)
직 무 특 성	중요성		0.292*** (6.088)		0.285*** (4.596)		0.227** (2.545)
	자율성		0.159*** (3.433)		0.187** (3.114)		0.215** (2.515)
R ²		0.132***	0.480***	0.171***	0.485***	0.285***	0.535***
ΔR ²			0.348***		0.314***		0.250***
F값		7.040***	29.557***	2.674***	10.234***	4.842***	9.432***
분석대상		통합 표본		사회복지 종사자		일반 기업체 종사자	

(1)제시된 수치는 표준화된 회귀계수, 괄호 안은 t값임.

(2)서비스 대상자 중 지역복지관은 0으로 처리됨. ***p<0.001 **p<0.01 *p<0.05 † p<0.1

<표 16> 일터영성-‘공동체 의식’에 대한 회귀분석

		<모형4>		<모형5>		<모형6>	
성별		0.023 (0.411)	0.002 (0.052)	0.033 (0.502)	0.003 (0.050)	0.044 (0.436)	0.023 (0.238)
연령		0.243 *** (3.431)	0.123** (2.080)	0.163* (2.019)	0.085 (1.292)	0.513*** (3.739)	0.363** (2.780)
현재기관 근무경력		-0.156 (-1.392)	-0.085 (-0.918)	-0.152 (-1.362)	-0.171† (-1.872)	-0.028 (-0.156)	0.039 (0.235)
전체(사회복지)근무경력		0.026 (0.227)	0.058 (0.604)	0.089 (0.746)	0.184† (1.875)	-0.261 (-1.415)	-0.256 (-1.513)
행정책임자				0.191† (1.817)	0.020 (0.225)		
사회복지사				-0.032 (-0.289)	-0.053 (-0.597)		
생활지도사,보육교사				0.096 (0.955)	0.141† (1.720)		
가톨릭(개인)		0.097 (1.469)	0.046 (0.842)	-0.019 (-0.229)	0.029 (0.420)	0.273** (2.405)	0.159 (1.435)
개신교(개인)		0.042 (0.669)	0.014 (0.261)	-0.046 (-0.568)	-0.066 (-0.994)	0.108 (1.086)	0.101 (1.088)
불교(개인)		-0.009 (-0.144)	0.035 (0.687)	0.024 (0.288)	0.069 (1.003)	-0.082 (-0.810)	-0.055 (-0.593)
기관의 이용 유형				0.331** (2.572)	0.234** (2.223)		
노인				0.184 (1.562)	0.002 (0.024)		
장애인				-0.013 (-0.150)	-0.101 (-1.395)		
아동				-0.014 (-0.121)	-0.084 (-0.932)		
가톨릭(법인)				-0.031 (-0.333)	-0.107 (-1.412)		
개신교(법인)				0.081 (1.103)	0.038 (0.641)		
불교(법인)				-0.052 (-0.599)	-0.065 (-0.928)		
미션일체감			0.479*** (9.480)		0.578*** (9.153)		0.318** (3.259)
직무특성	중요성		0.106** (2.012)		0.016 (0.249)		0.112 (1.120)
	자율성		0.111** (2.166)		0.080 (1.296)		0.135 (1.406)
R ²		0.59**	0.367***	0.153**	0.453***	0.270***	0.407***
ΔR ²			0.308***		0.300***		0.136***
F값		2.921**	18.604***	2.334**	8.972***	4.551***	5.687***
분석대상		통합 표본		사회복지 종사자		일반 기업체 종사자	

<표 17> 일터영성-‘내면적 세계’에 대한 회귀분석

		<모형7>		<모형8>		<모형9>	
성별		-0.026 (-0.476)	-0.039 (-0.792)	-0.088 (-1.322)	-0.110* (-1.936)	0.162 (1.533)	0.144 (1.375)
연령		0.255*** (3.632)	0.175** (2.775)	0.246** (3.005)	0.169** (2.392)	0.224 (1.565)	0.128 (0.888)
현재기관 근무경력		-0.228* (-2.052)	-0.177† (-1.800)	-0.089 (-0.788)	-0.113 (-1.157)	-0.307 (-1.626)	-0.264 (-1.429)
전체(사회복 지)근무경력		0.021 (0.181)	0.014 (0.137)	-0.042 (-0.347)	-0.013 (-0.122)	-0.052 (-0.272)	-0.050 (-0.270)
행정책임자				0.153 (1.428)	-0.002 (-0.019)		
사회복지사				0.022 (0.198)	0.006 (0.064)		
생활지도사, 보육교사				0.040 (0.395)	0.089 (1.014)		
가톨릭(개인)		0.105 (1.597)	0.073 (1.250)	0.015 (0.182)	0.053 (0.726)	0.228* (1.928)	0.164 (1.343)
개신교(개인)		0.063 (1.008)	0.035 (0.629)	0.036 (0.431)	0.026 (0.361)	0.137 (1.325)	0.125 (1.222)
불교(개인)		-0.024 (-0.398)	0.007 (0.127)	-0.068 (-0.788)	-0.016 (-0.209)	-0.068 (-0.641)	-0.045 (-0.441)
기관의 이용 유형				-0.007 (-0.057)	-0.126 (-1.116)		
노인				0.077 (0.642)	-0.071 (-0.678)		
장애인				0.006 (0.062)	-0.048 (-0.620)		
아동				-0.065 (-0.572)	-0.119 (-1.222)		
가톨릭(법인)				0.058 (0.626)	0.047 (0.580)		
개신교(법인)				0.060 (0.806)	0.034 (0.527)		
불교(법인)				0.119 (1.353)	0.101 (1.334)		
미션일체감			0.290*** (5.409)		0.363*** (5.347)		0.162 (1.499)
직 무 특 성	중요성		0.155** (2.768)		0.131* (1.903)		0.119 (1.075)
	자율성		0.181*** (3.329)		0.209** (3.142)		0.129 (1.218)
R ²		0.073***	0.287***	0.127*	0.367***	0.207**	0.277*
ΔR ²			0.214***		0.241***		0.070*
F값		3.642***	12.917***	1.877*	6.296***	3.205**	3.176**
분석대상		통합 표본		사회복지 종사자		일반 기업체 종사자	

<표 18> 일터영성(단일차원)에 대한 회귀분석

		<모형10>		<모형11>		<모형12>	
성별		0.043 (0.807)	0.013 (0.318)	-0.014 (-0.221)	-0.052 (-1.035)	0.213* (2.214)	0.183* (2.140)
연령		0.324*** (4.763)	0.206*** (3.820)	0.251** (3.179)	0.163** (2.633)	0.451*** (3.459)	0.286** (2.427)
현재기관 근무경력		-0.134 (-1.252)	-0.054 (-0.640)	-0.156 (-1.440)	-0.172* (-2.012)	0.118 (0.684)	0.192 (1.270)
전체(사회복 지)근무경력		-0.093 (-0.833)	-0.079 (-0.898)	-0.009 (-0.078)	0.047 (0.515)	-0.384* (-2.195)	-0.383** (-2.506)
행정책임자				0.181† (1.765)	0.005 (0.058)		
사회복지사				-0.024 (-0.226)	-0.052 (-0.621)		
생활지도사, 보육교사				-0.022 (-0.225)	0.037 (0.484)		
가톨릭(개인)		0.219*** (3.441)	0.168*** (3.381)	0.089 (1.081)	0.135* (2.109)	0.350** (3.243)	0.226* (2.255)
개신교(개인)		0.156** (2.557)	0.132** (2.769)	0.091 (1.144)	0.086 (1.380)	0.199* (2.101)	0.184* (2.186)
불교(개인)		0.007 (0.127)	0.051 (1.117)	0.018 (0.213)	0.072 (1.109)	-0.006 (-0.066)	0.023 (0.275)
기관의 이용 유형				0.211† (1.672)	0.086 (0.873)		
노인				0.177 (1.527)	-0.016 (-0.175)		
장애인				0.016 (0.186)	-0.064 (-0.940)		
아동				0.094 (0.855)	0.014 (0.158)		
가톨릭(법인)				0.078 (0.870)	0.026 (0.368)		
개신교(법인)				0.099 (1.356)	0.051 (0.904)		
불교(법인)				0.001 (0.011)	-0.025 (-0.373)		
미션일체감			0.441*** (9.644)		0.496*** (8.352)		0.328*** (3.703)
직무특성	중요성		0.192*** (4.017)		0.139* (2.313)		0.157† (1.732)
	자율성		0.140** (3.037)		0.149** (2.564)		0.165† (1.898)
R ²		0.138***	0.484***	0.194***	0.518***	0.347***	0.521***
ΔR ²			0.346***		0.324***		0.174***
F값		7.332***	29.770***	3.078***	11.554***	6.454***	8.922***
분석대상		통합 표본		사회복지 종사자		일반 기업체 종사자	

나. 일터영성이 심리적 안녕감 및 조직시민행동에 미치는 영향 : 가설 3과 가설 4에 대한 검증

<가설 3>은 ‘일터영성의 정도는 심리적 안녕감과 정(+)의 관계를 가질 것이다’와 <가설 4>는 ‘일터영성의 정도는 조직시민행동과 정(+)의 관계를 가질 것이다’이었다.

<표 19>의 <모형13>, <모형14>, <모형15>는 일터영성이 구성원의 조직시민행동에 미치는 영향을 보여주고 있다. 통합 표본에서는 공동체의식, 내면적 세계, 의미로운 일이 모두 유의적이었으며, 사회복지기관 종사자 표본은 공동체의식과 의미로운 일이, 일반 기업체 종사자 표본에서는 공동체의식과 내면적 세계가 유의적인 것으로 나타났다. 단일 차원의 일터영성은 각 표본들 모두에 유의적으로 나타났다.

통합 표본에서는 연령이 많고 가톨릭신자인 경우 유의적으로 나타났으며, 일반 기업체 종사자 표본에서는 남성의 경우, 연령이 많을수록, 전체 직장 경력이 적을수록, 종교가 가톨릭 또는 개신교일 때 유의적인 영향을 주는 반면, 사회복지기관 종사자 표본에서는 위에서 언급된 통제변수들 전부에 대해 유의적이지 않은 결과를 보이고 있다.

사회복지기관 종사자 표본의 경우, 운영주체의 종교성은 유의적 관계를 보였으나, 서비스 대상자의 유형에 따른 아동복지분야의 종사자들에게서 음(-)의 유의적인 결과를 드러내고 있다. 조직시민행동의 측정은 이타성과 친사회적 행동에 대한 것이었으므로 가톨릭, 개신교, 불교의 종교적 이념을 토대로 한 기관들에서 종교성을 갖지 않은 기관들에서보다 이타적 성향이 더 높을 것임은 당연한 결과로 보여진다. 아동복지분야의 종사자들과 이용시설의 종사자들에게서 이타적 성향이 역의 관계를 보이는 점은 흥미롭다. 이런 음의 관계를 보이는 이면에는 이용시설의 대부분을 차지하는 지역의

종합복지관의 종사자들이 감당해야 하는 업무량의 과다와 아동이라는 세심한 관심과 돌봄이 필요한 대상자들을 응대해야 하는 어려움으로 인한 결과로 보여진다.

조직시민행동이 타인을 돕고 전체의 조화로운 삶을 통해 조직의 성과를 향상시킨다는 측면에서 공동체의식 및 일과 삶의 의미추구는 구성원의 행위에 대한 내적인 동기를 설명해주는 것으로 볼 수 있다.

<표20>의 <모형16>, <모형17>, <모형18>은 일터영성이 구성원의 심리적 안녕감에 미치는 영향에 대해 보여주고 있다. 통합 표본과 일반 기업체 종사자 표본의 경우 독립변수인 공동체의식, 내면적 세계가 유의적인 반면, 사회복지종사자 표본에서는 내면적 세계만 유의적인 것으로 나타났다. 단일 차원의 '일터영성'의 경우는 유의적으로 나타났다. 세 표본 모두 연령이 많을수록 심리적 안녕감이 낮은 것을 드러내며, 일반 기업체 종사원의 경우 종교가 가톨릭인 경우 심리적 안녕감이 높은 것으로 나타났다. 연령이 많아질수록 자신의 삶에 대한 전반적인 만족도가 떨어지고 있음은 앞서의 연령이 높아질수록 내면적 삶과 의미 찾기의 정도가 높아졌던 사실과 대비가 되는 것으로 보여지나, 한편으로는 불만족한 상황에서 의미 찾기를 통해 내면적인 안녕감을 누리하고자 하는 노력이 커지는 것으로 해석해 볼 수 있다.

<표 19> 조직시민행동에 대한 회귀분석

	<모형13>			<모형14>			<모형15>		
성별	0.048 (0.853)	0.039 (0.872)	0.035 (0.770)	-0.060 (-0.907)	-0.047 (-0.861)	-0.038 (-0.689)	0.273** (2.701)	0.177* (1.947)	0.173* (1.912)
연령	0.185** (2.611)	0.002 (0.029)	-0.005 (-0.076)	0.141† (1.728)	0.005 (0.068)	-0.006 (-0.083)	0.349** (2.535)	0.100 (0.788)	0.121 (0.947)
현재기관 근무경력	-0.059 (-0.530)	0.076 (0.833)	0.032 (0.347)	-0.081 (-0.729)	0.030 (0.328)	0.019 (0.208)	0.089 (0.488)	0.173 (1.081)	0.028 (0.174)
전체(사회복 지)근무경력	-0.124 (-1.073)	-0.114 (-1.210)	-0.077 (-0.808)	-0.031 (-0.259)	-0.052 (-0.525)	-0.034 (-0.348)	-0.334† (-1.800)	-0.206 (-1.281)	-0.135 (-0.809)
행정책임자				0.054 (0.509)	-0.063 (-0.709)	-0.059 (-0.672)			
사회복지사				-0.086 (-0.772)	-0.073 (-0.796)	-0.068 (-0.736)			
생활지도사, 보육교사				0.027 (0.267)	0.021 (0.246)	0.033 (0.401)			
가톨릭(개인)	0.163** (2.475)	0.064 (1.184)	0.029 (0.535)	0.053 (0.630)	0.035 (0.503)	0.004 (0.058)	0.265* (2.340)	0.071 (0.699)	0.072 (0.681)
개신교(개인)	0.068 (1.076)	0.004 (0.079)	-0.034 (-0.647)	0.004 (0.052)	-0.016 (-0.236)	-0.056 (-0.818)	0.206* (2.062)	0.104 (1.195)	0.097 (1.075)
불교(개인)	0.053 (0.871)	0.057 (1.157)	0.049 (0.975)	0.009 (0.109)	0.009 (0.129)	0.005 (0.075)	0.043 (0.423)	0.075 (0.865)	0.038 (0.429)
기관의 이용 유형				-0.081 (-0.625)	-0.192 (-1.753)	-0.209* (-1.931)			
노인				-0.066 (-0.550)	-0.142 (-1.435)	-0.158 (-1.595)			
장애인				-0.081 (-0.921)	-0.068 (-0.940)	-0.071 (-0.980)			
아동				-0.291** (-2.576)	-0.302*** (-3.239)	-0.333*** (-3.561)			
가톨릭(법인)				0.186* (2.013)	0.156* (2.035)	0.146* (1.909)			
개신교(법인)				0.155* (2.091)	0.103† (1.686)	0.113† (1.816)			
불교(법인)				0.134 (1.536)	0.125† (1.722)	0.141* (1.951)			
공동체의식		0.306*** (5.143)			0.322*** (4.386)			0.247* (1.935)	
내면적세계		0.217*** (4.170)			0.110 (1.631)			0.322*** (3.503)	
의미로운 일		0.209*** (3.297)			0.248** (3.205)			0.147 (1.143)	
일터영성			0.603*** (12.711)			0.586*** (10.171)			0.522*** (5.233)
R ²	0.058**	0.393***	0.373***	0.137**	0.424***	0.415***	0.262***	0.485***	0.442***
ΔR ²		0.336***			0.287***	0.277***		0.223***	0.180***
F값	2.833**	20.821***	23.984***	2.055**	7.995***	8.602***	4.363***	7.821***	8.412***
분석대상	통합 표본			사회복지 종사자			일반 기업체 종사자		

(1) 제시된 수치는 표준화된 회귀계수, 괄호 안은 t값임.

(2) 서비스 대상자 중 지역복지관은 0으로 처리됨. ***p<0.001 **p<0.01 *p<0.05 † p<0.1

<표 20> 심리적 안녕감에 대한 회귀분석

	<모형16>				<모형17>			<모형18>		
성별	0.040 (0.716)	0.056 (1.413)	0.028 (0.573)	-0.027 (-0.389)	0.037 (0.753)	-0.006 (-0.096)	0.185 [†] (1.722)	0.058 (0.754)	0.073 (0.771)	
연령	0.054 (0.748)	-0.149** (-2.872)	-0.124* (-1.950)	0.004 (0.050)	-0.179** (-2.927)	-0.141* (-1.917)	0.080 (0.547)	-0.205 [†] (-1.905)	-0.176 (-1.316)	
현재기관 근무경력	-0.055 (-0.488)	0.131 [†] (1.646)	0.030 (0.312)	-0.019 (-0.162)	0.079 (0.952)	0.082 (0.830)	0.010 (0.050)	0.210 (1.542)	-0.059 (-0.354)	
전 체 (사회 복 지)근무경력	-0.074 (-0.630)	-0.092 (-1.108)	-0.029 (-0.284)	-0.005 (-0.037)	0.009 (0.103)	-0.008 (-0.075)	-0.308 (-1.557)	-0.199 (-1.449)	-0.084 (-0.480)	
행정책임자				0.032 (0.292)	-0.096 (-1.211)	-0.080 (-0.849)				
사회복지사				-0.048 (-0.410)	-0.057 (-0.697)	-0.030 (-0.306)				
생활 지도 사, 보육교사				0.090 (0.858)	0.069 (0.922)	0.095 (1.080)				
가톨릭(개인)	0.118 [†] (1.764)	0.022 (0.461)	-0.006 (-0.111)	0.032 (0.361)	0.014 (0.225)	-0.017 (-0.220)	0.239* (1.976)	-0.011 (-0.129)	0.021 (0.190)	
개신교(개인)	0.050 (0.784)	-0.008 (-0.173)	-0.043 (-0.788)	0.025 (0.296)	-0.003 (-0.053)	-0.033 (-0.453)	0.093 (0.871)	-0.046 (-0.623)	-0.030 (-0.324)	
불교(개인)	0.005 (0.086)	0.021 (0.482)	0.001 (0.021)	-0.026 (-0.288)	0.027 (0.424)	-0.030 (-0.396)	0.094 (0.863)	0.141 [†] (1.898)	0.088 (0.946)	
기관의 이용 유형				0.002 (0.015)	-0.016 (-0.167)	-0.123 (-1.070)				
노인				0.117 (0.939)	0.055 (0.620)	0.025 (0.234)				
장애인				0.023 (0.249)	0.028 (0.429)	0.031 (0.400)				
아동				-0.135 (-1.161)	-0.092 (-1.115)	-0.176 [†] (-1.779)				
가톨릭(법인)				0.086 (0.889)	0.041 (0.593)	0.045 (0.548)				
개신교(법인)				0.093 (1.199)	0.045 (0.810)	0.049 (0.735)				
불교(법인)				0.013 (0.140)	-0.067 (-1.031)	0.019 (0.240)				
공동체의식		0.118* (2.254)			0.076 (1.149)			0.235* (2.163)		
내면적세계		0.646*** (14.161)			0.644*** (10.640)			0.655*** (8.362)		
의미로운 일		0.061 (1.091)			0.094 (1.360)			0.066 (0.602)		
일터영성			0.563*** (11.251)			0.585*** (9.496)			0.588*** (5.637)	
R ²	0.029	0.534***	0.304***	0.057	0.537***	0.334***	0.161*	0.627***	0.389***	
ΔR ²		0.506***			0.480***	0.277***		0.466***	0.228***	
F값	1.375	36.851***	17.527***	0.784	12.603***	6.057***	2.361*	13.967***	6.777***	
분석대상	통합 표본			사회복지 종사자			일반 기업체 종사자			

다. 일터영성의 매개효과 검증 : 가설 5의 검증

<가설 5>는 ‘일터영성은 개인-조직간 미션 일체감 및 직무특성이 조직 구성원의 심리적 안녕감 및 조직시민행동에 미치는 영향을 매개할 것이다’라고 하였다.

본 연구에서는 Baron and Kenny(1986)의 3단계 회귀분석법을 사용하여 일터영성의 매개효과를 검증하고자 한다. 이를 위해서는 다음과 같은 세 가지 조건이 충족되어야 한다. 첫째, 독립변수와 매개변수는 각각 종속변수와 유의미한 관계가 있음이 입증되어야 하며, 두 번째 조건은 독립변수와 매개변수 간에도 유의적인 관계가 존재하는 것이다. 매개효과 검증의 마지막 조건은 독립변수와 매개변수가 동시에 회귀방정식에 투입되었을 때 매개변수가 종속변수에 여전히 유의적인 영향을 미치는 한편, 독립변수와 종속변수들 간의 관계는 매개변수가 투입되지 않았을 경우보다도 더 약화되거나 혹은 유의적이지 않게 나타나야 한다.

2단계에 해당하는 독립변수와 매개변수의 유의적인 관계의 증명은 <표 15>, <표 16>, <표 17>, <표 18>에서 수행하였다. 1단계와 3단계에 해당하는 분석의 수행은 <표 22>~<표 25>에 제시되어 있다. 각 표본들에 대한 각각의 매개효과를 참조하면서, 여기서는 단일 차원의 일터영성의 매개효과(표 21)를 중심으로 보고자 한다.

미션일체감과 조직시민행동 간에 일터영성의 매개역할을 살펴보면 미션일체감은 통합 표본과 사회복지 종사자 표본에서는 부분매개 효과를 보이고, 일반 기업체 종사자 표본에서는 효과가 없는 것으로 나타났다. 중요성 및 자율성과 조직시민행동 간에는 통합 표본의 경우 중요성은 부분매개, 자율성은 완전매개 효과를 보이며, 사회복지 종사자 표본에서는 중요성과 자율성 모두에 완전매개 효과를 보이고 있다. 그러나 일반 기업체 종사자

표본에서는 중요성은 매개효과가 없는 반면, 자율성은 완전매개 효과를 보이고 있다.

미션일체감과 심리적 안녕감 간에 일터영성의 매개효과를 보면, 미션일체감은 통합 표본과 사회복지 종사자 표본에서는 부분매개 효과를, 일반 기업체 종사자 표본에서는 완전매개 효과를 보이고 있다. 중요성과 심리적 안녕감 간의 매개효과는 세 표본 모두에서 매개효과가 없는 것으로 드러났다. 자율성과 심리적 안녕감 간의 매개효과는 통합 표본과 사회복지 종사자 표본에서는 완전매개 효과를 보이는 반면, 일반 기업체 종사자 표본에서는 매개효과가 없는 것으로 나타났다.

<표 21> 일터영성의 매개 효과

종속 변수	독립변수	통합표본	사회복지 종사자	일반 기업체 종사자
조직 시민 행동	미션 일체감	부분 매개	부분 매개	효과 없음
	중요성	부분 매개	완전 매개	효과 없음
	자율성	완전 매개	완전 매개	완전 매개
심리적 안녕감	미션 일체감	부분 매개	부분 매개	완전 매개
	중요성	효과 없음	효과 없음	효과 없음
	자율성	완전 매개	완전 매개	효과 없음

<표 22> 일터영성의 조직시민행동에 대한 매개효과 분석(차원별)

		<모형19>		<모형20>		<모형21>	
성별		0.035 (0.726)	0.037 (0.824)	-0.082 (-1.554)	-0.068 (-1.325)	0.260** (2.690)	0.205* (2.169)
연령		0.083 (1.366)	0.006 (0.102)	0.061 (0.932)	0.017 (0.259)	0.240† (1.802)	0.100 (0.785)
현재기관 근무경력		0.037 (0.392)	0.091 (1.027)	-0.078 (-0.863)	-0.017 (-0.194)	0.143 (0.837)	0.203 (1.256)
전체(사회복지) 근무경력		-0.123 (-1.238)	-0.121 (-1.299)	0.038 (0.390)	0.020 (0.213)	-0.334* (-1.939)	-0.246 (-1.511)
행정책임자				-0.123 (-1.428)	-0.124 (-1.490)		
사회복지사				-0.111 (-1.252)	-0.095 (-1.109)		
생활지도사, 보육교사				0.075 (0.934)	0.063 (0.801)		
가톨릭(개인)		0.118* (2.096)	0.076 (1.410)	0.111† (1.646)	0.079 (1.207)	0.188 (1.659)	0.092 (0.866)
개신교(개인)		0.046 (0.852)	0.020 (0.391)	-0.009 (-0.133)	-0.025 (-0.379)	0.180† (1.897)	0.112 (1.257)
불교(개인)		0.097† (1.863)	0.081† (1.661)	0.063 (0.920)	0.040 (0.600)	0.065 (0.682)	0.090 (1.019)
기관의 이용 유형				-0.186† (-1.782)	-0.195† (-1.888)		
노인				-0.249** (-2.578)	-0.227** (-2.432)		
장애인				-0.156* (-2.178)	-0.131* (-1.900)		
아동				-0.360*** (-3.979)	-0.352*** (-4.017)		
가톨릭(법인)				0.102 (1.356)	0.095 (1.284)		
개신교(법인)				0.116* (1.954)	0.098† (1.705)		
불교(법인)				0.121† (1.745)	0.122† (1.812)		
미션일체감		0.409*** (7.866)	0.211*** (3.762)	0.588*** (9.388)	0.432*** (6.010)	0.156 (1.561)	0.019 (0.187)
직무특성	중요성	0.167** (3.077)	0.084 (1.564)	0.044 (0.697)	-0.014 (-0.213)	0.168 (1.648)	0.101 (1.031)
	자율성	0.097† (1.850)	0.023 (0.465)	0.088 (1.437)	0.036 (0.582)	0.206* (2.100)	0.126 (1.346)
공동체 의식			0.235*** (3.843)		0.148* (1.986)		0.269* (2.084)
내면적 세계			0.169*** (3.217)		0.033 (0.505)		0.283** (3.019)
의미로운 일			0.109 (1.608)		0.180* (2.299)		0.024 (0.167)
R ²		0.334***	0.427***	0.464***	0.511***	0.390***	0.509***
ΔR ²			0.093***		0.047***		0.119***
F값		16.014***	18.126***	9.359***	9.678***	5.237***	6.298***
분석대상		통합 표본		사회복지 종사자		일반 기업체 종사자	

(1) 제시된 수치는 표준화된 회귀계수, 괄호 안은 t값임.

(2) 서비스 대상자 중 지역복지관은 0으로 처리됨. ***p<0.001 **p<0.01 *p<0.05 †p<0.1

<표 23> 일터영성의 심리적 안녕감에 대한 매개효과 분석(차원별)

		<모형22>		<모형23>		<모형24>	
성별		0.035 (0.678)	0.056 (1.419)	-0.044 (-0.734)	0.030 (0.620)	0.182 [†] (1.687)	0.057 (0.691)
연령		-0.032 (-0.485)	-0.160** (-3.069)	-0.065 (-0.886)	-0.174** (-2.903)	-0.026 (-0.178)	-0.212 [†] (-1.905)
현재기관 근무경력		0.018 (0.174)	0.140 [†] (1.759)	-0.017 (-0.168)	0.063 (0.755)	0.064 (0.338)	0.212 (1.509)
전체(사회복지) 근무경력		-0.071 (-0.658)	-0.076 (-0.912)	0.044 (0.396)	0.060 (0.666)	-0.307 (-1.593)	-0.193 (-1.363)
행정책임자				-0.125 (-1.279)	-0.123 (-1.568)		
사회복지사				-0.068 (-0.677)	-0.069 (-0.851)		
생활지도사, 보육교사				0.132 (1.447)	0.091 (1.221)		
가톨릭(개인)		0.082 (1.350)	0.020 (0.420)	0.084 (1.098)	0.037 (0.592)	0.156 (1.229)	-0.008 (-0.091)
개신교(개인)		0.031 (0.526)	-0.003 (-0.075)	0.018 (0.240)	-0.013 (-0.206)	0.084 (0.791)	-0.039 (-0.500)
불교(개인)		0.041 (0.731)	0.031 (0.709)	0.028 (0.352)	0.038 (0.606)	0.108 (1.014)	0.142 [†] (1.852)
기관의 이용 유형				-0.092 (-0.781)	0.002 (0.019)		
노인				-0.036 (-0.328)	0.017 (0.191)		
장애인				-0.039 (-0.482)	-0.008 (-0.130)		
아동				-0.186 [†] (-1.838)	-0.118 (-1.448)		
가톨릭(법인)				0.027 (0.313)	-0.012 (-0.167)		
개신교(법인)				0.061 (0.909)	0.038 (0.700)		
불교(법인)				0.000 (-0.004)	-0.069 (-1.077)		
미션일체감		0.373*** (6.639)	0.134** (2.678)	0.486*** (6.830)	0.251*** (3.706)	0.217* (1.948)	0.016 (0.186)
직무특성	중요성	0.069 (1.180)	-0.054 (-1.130)	0.050 (0.698)	-0.052 (-0.852)	0.069 (0.608)	-0.050 (-0.585)
	자율성	0.117* (2.061)	-0.015 (-0.336)	0.124 [†] (1.773)	-0.017 (-0.288)	0.146 (1.337)	0.009 (0.106)
공동체 의식			0.072 (1.311)		-0.031 (-0.433)		0.225* (1.997)
내면적세계			0.637*** (13.619)		0.612*** (10.020)		0.659*** (8.054)
의미로운 일			0.059 (0.975)		0.087 (1.181)		0.086 (0.679)
R ²		0.223***	0.544***	0.309***	0.564***	0.240*	0.628***
ΔR ²			0.322***		0.255***		0.388***
F값		9.133***	29.022***	4.840***	11.959***	2.588**	10.238***
분석대상		통합 표본		사회복지 종사자		일반 기업체 종사자	

<표 24> 일터영성의 조직시민행동에 대한 매개효과 분석

		<모형25>		<모형26>		<모형27>	
미션일체감		0.407*** (7.809)	0.226*** (4.082)	0.585*** (9.293)	0.427*** (6.166)	0.156 (1.561)	0.019 (0.189)
직무특성	중요성	0.166** (3.059)	0.088† (1.683)	0.044 (0.694)	0.000 (-0.001)	0.168 (1.648)	0.103 (1.058)
	자율성	0.096† (1.829)	0.039 (0.776)	0.087 (1.421)	0.040 (0.670)	0.206* (2.100)	0.137 (1.464)
일터영성			0.410*** (6.871)		0.318*** (4.606)		0.418*** (3.584)
R ²		0.330***	0.417***	0.459***	0.508***	0.390***	0.473***
ΔR ²			0.087***		0.049***		0.084***
F값		15.663***	20.600***	9.138***	10.532***	5.237***	6.616***
분석대상		통합 표본		사회복지 종사자		일반 기업체 종사자	

<표 25> 일터영성의 심리적 안녕감에 대한 매개효과 분석

		<모형28>		<모형29>		<모형30>	
미션일체감		0.371*** (6.581)	0.175** (2.923)	0.484*** (6.765)	0.291*** (3.735)	0.217* (1.948)	0.034 (0.314)
직무특성	중요성	0.068 (1.166)	-0.017 (-0.304)	0.050 (0.691)	-0.005 (-0.072)	0.069 (0.608)	-0.018 (-0.175)
	자율성	0.116* (2.039)	0.053 (0.990)	0.125† (1.787)	0.066 (0.985)	0.146 (1.337)	0.054 (0.538)
일터영성			0.446*** (6.910)		0.390*** (5.019)		0.559*** (4.453)
R ²		0.219***	0.321***	0.306***	0.377***	0.240***	0.389***
ΔR ²			0.103***		0.073***		0.149***
F값		8.885***	13.609***	4.720***	6.203***	2.588***	4.696***
분석대상		통합 표본		사회복지 종사자		일반 기업체 종사자	

제 6 장 결 론

본 장에서는 실증연구결과를 간략히 요약한 후 본 연구의 시사점과 연구의 한계, 향후 연구방향에 대해 제시해 보고자 한다.

제 1 절 연구결과의 요약

본 실증연구의 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 개인-조직간 미션 일체감의 정도가 높을수록 일터영성의 공동체의식, 일의 의미추구, 내면적 세계의 추구가 높아짐을 알 수 있었다. 또한 일터영성을 매개로 심리적 안녕감 및 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 개인이 조직을 선택하게 되는 동기뿐만 아니라 조직 구성원으로서 자신의 조직의 미션에 동의, 수용하고 내재화하여 실천하려는 노력을 통해 개인-조직간 미션일체감을 높일 때에 구성원의 영적 내재적 동기를 부여하는 일터영성을 증진시킬 수 있으며, 이 때 개인은 심리적 안녕감을 통해 행복을 느끼고 조직은 구성원의 자발적이고 이타적인 역할 외 행동을 통해 조직의 성과를 높이게 될 것이다. 개인-조직간 미션일체감은 일터영성을 매개로 하지 않더라도 심리적 안녕감과 조직시민행동에 높은 유의적 관계를 보이는데, 조직의 구성원으로서 조직이 지향하는 가치와 자신의 가치의 일치 및 일체감의 형성은 조직과 개인에게 매우 큰 영향을 미칠 수 있음을 보여준다.

둘째, 자신이 담당하는 직무의 자율성은 삶에서 의미를 찾으려는 동기를 통해 조직시민행동 및 심리적 안녕감에 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

자신의 직무에 자율성이 주어질수록 직무수행자들은 직무의 의미와 직무수행결과에 대한 책임감, 그리고 그 결과에 대한 지식 등과 같은 중요한 심리상태를 경험함으로써(설승환, 2001) 자신이 맡은 일과 일터에서 더 깊은 의미를 찾고 부여하게 될 것이다. 또한 일터영성의 내적 의미부여를 통해 개인이 의미롭고 가치로운 일을 하고 싶은 욕구뿐만 아니라 자신에게 이미 주어진, 또는 상황에 따라 주어지는 어떠한 일에서도 적극적이고 능동적으로 그 일에 자신의 삶과 관련된 의미를 부여하려는 노력을 통해 심리적 안정감을 누리게 되는 것이다.

셋째, 일터영성의 매개효과 검증은 통해 일터영성의 공동체의식, 의미로운 일, 내면적 세계의 추구 중 어느 요소가 일상 행동에 내재적 영적 동기요인으로 작동하고 있는지 볼 수 있었다.

넷째, 세 가지 표본을 공통적인 요인을 통해 별도의 분석을 수행함으로써 사회복지 종사자들과 일반 기업체 종사자들의 차이를 확인할 수 있었다. 통합 표본에서는 모든 변수와 차원들 간에 유의한 영향을 미치는 것으로 보이나, 일터영성의 매개효과 검증은 통해 나타나는 결과는 사회복지 종사자들에 비해 일반 기업체 종사자들이 일 또는 일터에서 자신이 하는 일에 대한 의미의 추구, 공동체의식의 형성, 내면적 세계에 의한 삶의 의미와 목적을 추구하는 일터영성에 대한 의식 및 지각이 낮음을 보여준다. 이는 구성원의 의식뿐만 아니라 조직의 분위기 및 사회적 인지도와 같은 외부적인 요인의 영향을 고려해 볼 수 있을 것이다.

제 2 절 시사점 및 한계점

가. 시사점

본 연구의 시사점은 첫째, 개인-조직간 미션 일체감이 심리적 안녕감과 조직시민행동에 영향을 미친다는 결론은 개인과 조직에게 모두 중요한 시사점을 준다. 개인이 조직을 선택할 때 무엇보다 고려해야 할 점은 조직이 지향하는 바와 자신이 지향하는 바가 어느 정도 일치하느냐이다. 이는 개인과 마찬가지로 어떤 조직이 구성원을 선발할 때에 신중하게 고려해야 할 내용이다. 경영자 및 조직의 책임자들은 구성원들이 조직의 미션과 가치들을 수용하고 내면화하여 일체감을 형성할 수 있도록 하는 교육, 훈련 및 커뮤니케이션 등의 다양한 노력을 기울여야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 개인이 자신의 맡은 일과 일터에서 지각하는 영성이 어떤 내적인 차원을 통해 작동하는지에 대한 작은 실마리를 제공하고 있다. 일터영성의 의미로운 일, 내면적 세계, 공동체의식과 같은 영적 동기요인은 어떠한 상황에서도 긍정적이고 적극적으로 자신의 삶과 일에서 의미를 발견하고 부여하려는 노력을 하게 함으로써 심리적 안녕감을 높여 행복을 느끼게 한다. 또한 이런 의미추구는 타인의 삶에 대해 이타적인 태도를 갖게 함으로써 조직시민행동을 통해 모두가 조화로운 공동체를 만들어가도록 한다. 그러므로 일터영성을 증진시키기 위해 개인의 노력뿐만 아니라 조직에서도 관심을 갖고 해나가야 할 것이다.

셋째, 일터영성의 증진을 위해서는 조직 분위기가 매우 중요한 요인이다. 본 연구에서 보여주었던 조직시민행동에 음의 유의성을 보였던 아동 복지 분야의 종사자 그리고 이용시설의 근무자들이 가지는 업무적인 애로사항을 고려해 볼 때 그러한데, 이와 반대로 조직시민행동에 대해 운영주체의 중

교는 정(+)의 유의성을 보였던 점으로 미루어볼 때 조직 분위기의 중요성을 절감할 수 있다. 경영자들은 구성원이 직무 수행을 통해 느끼는 애로사항과 필요를 파악하고 체계적으로 조정해 주려는 배려심이 요구되며, 무엇보다 구성원을 조직의 목표 달성을 위한 수단이 아닌 인격적이고 존중받아야 할 인격체로서 대해 주는 분위기가 조성되도록 노력해야 할 것이다.

넷째, 경영자들, 특히 비영리조직의 경영자들은 조직이 표명한 이념을 사업의 수행을 통해 그대로 구현해 나가려는 노력을 함으로써 조직의 구성원들에게 더 많은 일터영성의 내재적 동기부여를 할 수 있을 것이다.

다섯째, 직무에 대한 자율성이 영성을 매개로 심리적 안녕감과 조직시민행동에 정의 영향을 미치는 것을 볼 때 경영자 및 상위 관리자들은 구성원들을 임파워먼트함으로써 개인이 자율성을 가지고 직무에 임하도록 하여 동기를 부여하고 강화시키도록 하는 노력이 필요하다.

마지막으로 최근에는 경영분야에서 연구가 이루어지고 있는 일터영성에 대해 구성원이 맡은 일과 일터에 대한 영성을 실증분석을 통해 구성원들이 지각하는 일터영성의 차원과 그 영향관계를 일부 규명함으로써 향후 연구에 시사점을 주고 있다.

나. 연구의 한계점 및 향후 연구과제

본 연구의 한계점으로는 먼저, 일반 기업체 종사원들을 포함하고는 있으나, 주로 응답한 대상자들이 사회복지분야 종사자들인 관계로 연구의 결과가 전체 영역에 일반화될 수 있는지에 대한 문제가 제기된다. 사회복지기관(시설)은 민간 공공기관으로서 영리를 추구하는 일반 기업체와는 조직 분위기 및 구성원의 지향성, 특성 등이 매우 다를 것이고, 일반 기업체 종사자 표본 또한 그 비중이 30%에 못 미치는 정도로 포함되었기 때문이다.

이러한 한계를 극복하기 위해 보다 다양한 직종의 일반기업체에 종사하는 이들을 대상으로 연구할 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서는 일터영성에 대해 다차원적으로 측정할 수 있는 척도의 부족으로 사회복지기관 종사자들을 위주로 만들어진 척도의 일부를 가져와 사용하였다. 또 기존의 척도는 외국인의 심성과 문화를 배경으로 하고 있으므로 한국인에게 적용하기 위해서는 일부 문항들을 한국인의 정서에 맞는 문장으로 연구자가 변용하여야 했다. 이로 인해 일관성 있는 일터영성의 차원을 획득하는 데에 어려움을 겪기도 하였다. 향후 연구는 이러한 일터영성과 관련된 객관적 측정과 타당성을 확보한 한국인의 심성과 문화적 배경에 적합한 척도 개발이 요구된다.

셋째, 본 연구는 일터영성의 선행변수로서 개인-조직간 미션일체감과 직무특성을 고려하였고, 결과변수로는 심리적 안녕감과 조직시민행동을 보았다. 기존의 직무특성과 관련된 연구에서는 직무특성모형에서 개인의 성장욕구가 매우 강한 조절역할을 하고 있는데, 일터영성을 내적 동기요인으로 봄으로써 본 연구에서는 고려하지 않았다. 향후 연구에서 개인의 성장욕구 및 개인의 영적수행능력, 개인의 특성과 같은 다양한 조절변수를 활용하여 분석하는 것은 ‘일터영성’의 학문적 발전을 위해 매우 필요하다.

마지막으로 일터영성은 개인뿐만 아니라 조직의 차원에서도 그 영향력을 행사한다. 최근 조직문화 또는 조직 분위기로서 그리고 조직의 성과와도 연관성이 많은 요인으로서 일터영성이 관심의 대상이 되고 있으므로 조직수준에서의 연구도 매우 가치가 있을 것이다.

<참고문헌>

- 강은나(2002), “조직공정성이 사회복지사의 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구 : 서울시 소재 사회복지관을 중심으로”, 연세대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 교황 요한바오로 2세(1981), “노동하는 인간(Laborem Exercens),” 한국천주교중앙협의회.
- 김경순(2006), “대학생의 심리적 안녕감 증진을 위한 프로그램 개발과 적용”, 경성대학교 대학원 박사학위논문.
- 김남현·박봉규·송경수(1998), “조직구성원의 조직시민행동과 개인특성, 직무특성 및 태도간의 관계에 관한 연구”, *인사관리연구*, 제 23 권, 제 1호, p51-83.
- 김명소·김혜원·차경호(2001), “심리적 안녕감의 구성개념 분석”, *한국심리학회지*, 제 15권, 제 2호.
- 김성규(2005), “조직에서 영성의 실행 기제에 대한 연구-NGO J단체의 사례를 중심으로”, 고려대학교 대학원 경영학과 석사학위논문.
- 김원국(2007), “공정성 지각이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 내재화의 조절 효과를 중심으로”, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 김정수·엘릭알렌바우(2002), “성공하는 조직은 원칙을 중시한다”, *다리 미디어*, p.218.
- 동아일보(2004), “마음 찾아 떠나는 길<4> 동사섭 수련회”, 7. 30: A14.
- 문덕순(2006), “상사의 리더십 스타일이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구-조직몰입의 매개효과를 중심으로-”, 조선대학교 대학원 석사학위논문.
- 송진섭(2005), “개인과 조직간 가치부합이 개인의 태도 및 행동에 미치는 영향”, 광운대학교 대학원 산업심리학과 석사학위논문.
- 신현중(2003), “병원조직의 미션(mission)과 성과간의 관계에 관한 연구”, 연세대학교 경영대학원 석사학위논문.

- 양 미(2004), “항공사 공항근무자의 직무특성에 따른 직무만족 연구”, 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.
- 양혁승·정영철(2002), “개인가치와 개인이 지각하는 조직가치가 개인의 태도에 미치는 영향”, *인사·조직연구*, p.211-238.
- 오복자·강경아(1999), “영성(Spirituality) 개념 분석”, *대한간호학회지*, 제30권 제5호, p1145-1155.
- 오인근(2003), “사회복지사가 지각한 직무특성이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구-서울시 소재 종합사회복지관 노인·장애인복지관간의 비교연구”, 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 유규창·서재현·김종인(2010), “Workplace Spirituality의 개념적 정의와 모델”, *인사·조직연구*, 제18권 4호, p153-199.
- 유수진(2009), “최고관리자의 변혁적 리더십과 조직의 사명달성 및 윤리 경영과의 관계에 관한 연구”, 서울여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이봉수 외(1998), “21세기 글로벌 경영학 원론”, 명경사, p.218.
- 이상임(2006), “직무특성, 개인특성 및 리더십 유형의 상호작용이 조직몰입에 미치는 영향”, 상지대학교 대학원 행정학과 박사학위논문.
- 이윤희(2009), “직장인의 직무만족과 자아정체감 및 심리적 안녕감과 관계”, 숙명여자대학교 대학원 교육학과 상담·생활지도 전공, 석사학위논문.
- 이혜정(2002), “사회복지기관 종사자들의 영성과 직무성취에 관한 연구”, 이화여자대학교 대학원 사회복지학과 석사학위논문.
- 이희자(1998), “조직구성원의 자발적 조직행동에 관한 연구”, 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 정유진(2008), “사회복지사의 직무특성과 임파워먼트가 사회복지기관의 조직효과성에 미치는 영향”, 대구대학교 대학원 사회복지학과 석사학위논문.

조여진(2009), “사회복지사 개인특성, 직무특성이 조직시민행동에 미치는 영향”, 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.

채서일(1996), “사회과학 조사방법론”, 서울, 학현사.

최금자(2000), “일의 영성과 리더십”, 산업경영연구, 제8호, p23-51.

최소연(2005), “조직공정성이 사회복지사의 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구 : 상사신뢰의 매개효과를 중심으로”, 한국사회복지학, 제 57권 제 3호 p389-413.

한국천주교주교회의 사회복지위원회(2001), 한국가톨릭 사회복지종사자 실태에 관한 조사.

허갑수(2010), “Workplace spirituality and its relationship to leadership”, 인적자원관리연구, 제17권 1호, p329-336.

허남철(2008), “변혁적 리더십이 조직신뢰와 역할 내 행동 및 심리적 웰빙에 미치는 영향”, 경기대학교 대학원 박사학위논문.

황호찬(2006), “기업영성: 함축적 의미와 적용”, 신앙과학문 제11권 1호, p199-220.

<국외문헌>

- Ashforth, B. E., & Pratt, M. G.(2003), Institutionalized spirituality: An oxymoron?, In R. A. Giacalone & C. L. Jurkiewicz (Eds.), *Handbook of Workplace Spirituality and Organizational Performance*, New York: M. e. Sharpe.
- Ashmos, D., & Duchon, D.(2000), Spirituality at work: a conceptualization and measure. *Journal of Management Inquiry*, Vol.9, No.2, pp.134-145.
- David Griffin(1988), *Spirituality and Society: Postmodern Visions*, SUNY Press.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R., *Work Redesign*, Addison-Wesley Publishing Co., New York.
- Jeon, Ki Seok., & Lee, Jin Gu.(2011), Workplace Spirituality: Literature Review and Implications for HRD Practitioners, *The Korean Journal of Human Resource Development*, Vol.13, No.1, pp. 251-279.
- John Milliman, Andrew J. Czaplewski and Jeffery Ferguson(2003), Workplace spirituality and employee work attitudes, *Journal of Organizational Change Management*, Vol.16, No.4, pp.426-447.
- Mitroff, I. I., & Denton, E. A.(1999), A study of spirituality in the workplace, *Sloan Management Review*, Vol.40, No.4, pp.83-92.
- Moorman. R. H.(1990), The Role of Cognition and disposition as Predictors of Organizational Citizenship Behavior: A Study of Personality and Perceived Fairness, Unpublished Ph.D Dissertation, Indiana University.
- Pfeffer, J.(2003), Business and Spirit: Management Practices that Sustain Values, In R. A. Giacalone & C. L. Jurkiewicz (Eds.), *Handbook of Workplace Spirituality and Organizational Performance*, New York: M. E. Sharpe.

Richards, D.(1995), *Artful Work : Awakening joy, Meaning, and Commitment in the workplace*, San Francisco: Barrett-Koehler.

Ryff, C. D.(1989), Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.57, No.6, pp.1069-1081

Van Dyne, L., Cumming, L. L., & McLean Parks, J., 1995, Extra-Role Behaviors: In Pursuit of Construct and Definitional Clarity, *Research in Organizational Behavior*, Vol. 17, pp. 215-285.



**The Influence of Person-Organization Mission Congruency
and Job Characteristics on Individual's Psychological
Well-being and Citizenship Behavior:
Mediation Effects of Workplace Spirituality**

Hye-Young Kim

Major in Business Administration

Graduate School of Pukyong National University

Abstract

With pursuit of meaning, purpose and happiness of life as fundamental features of human being, spirituality at workplace has been emerging as a significant subject as desire to achieve psychological well-being and completion of ego in a work place.

As the spirituality affects individuals working for an organization, and individuals have come to experience it in the community where they belong to, this study hypothesizes that it relates to the quality of working life of individuals and organizational outcomes.

Individual spirituality is affected by external environment and formed by the environmental factors, and can be expedited or promoted by certain factors. Therefore, attempts to identify these antecedent factors that can promote spirituality have a great meaning.

The purpose of this study is to identify the antecedent variables and examine the effects of these variables on the formation and promotion

of the workplace spirituality. This study focused on the person-organization mission congruency and job characteristics as antecedent variables and psychological well-being of members and organized citizen activities as outcome variables. Furthermore, this study hypothesizes the mediation effects of workplace spirituality on the relationship between antecedent variables(person-organization mission congruency & job characteristics) and outcome variables(psychological well-being & organizational citizenship behavior). To do this, I conducted multiple regression analysis based on 339 questionnaire pieces from workers of non-profit social welfare organizations and for-profit firms, and compared and analyzed the workers of two types of organization..

The result showed that the person-organization mission congruency and autonomy of works had positive effects on the workplace spirituality and it had in turn a positive effect on psychological well-being and citizenship behaviors of organizational members. Thus, the mediated effect of workplace spirituality was confirmed.

In order to investigate the difference between workers of non-profit social welfare organizations and for-profit firms could be verified by conducting, separated regression analysis were conducted for each sample. The result showed a few significant differences but no substantial.

The implications of this study are that person-organization mission congruency is utmost important for members' perception of the workplace spirituality and, therefore, both individuals and organizations

should try to establish the mission congruency. In addition, this study contributes to the theoretical development regarding the antecedents and consequences of workplace spirituality in diverse organizational settings.



설 문 지

평화를 빕니다.

먼저, 사회복지현장에서 소외되고 약한 이들의 벗이 되어 애쓰시는 사회복지 기관 종사자 여러분께 존경과 감사의 말씀을 드립니다.

본 설문은 사회복지기관에서 근무하는 구성원들이 자신의 일터에서 지각하게 되는 영성(Spirituality at work)에 관해, 그리고 그 영향 요인들을 조사하기 위해 마련된 것입니다.

여러분이 응답하신 내용은 **익명으로 통계 처리되며, 통계법에 의해 비밀이 보장됩니다.** 또한 수집된 자료는 응답자 개인을 평가하기 위한 것이 아니며, 순전히 **연구의 목적으로만 활용됩니다.** 따라서 평소에 직장 생활을 하면서 느끼는 바를 솔직하게 응답해 주시기 바랍니다.

귀하가 응답하신 내용은 학술연구에 중요한 자료로 활용되므로 다소 설문 문항이 많더라도 끝까지 성의 있게 답변해 주실 것을 간곡히 부탁드립니다.

바쁘신 가운데도 불구하고 저의 설문에 기꺼이 응해 주심에 진심으로 감사를 드립니다.

2011년 9월

부경대학교 경영학과 교수 김 영 조
부경대학교 대학원 경영학과 석사과정 김 혜 영
연락처 :

1. 각 질문에는 정해진 답이 없습니다. 바람직하다고 생각하시는 내용으로 응답하지 마시고, 귀하의 실제 느낌이나 생각을 솔직하게 표시해 주시기를 부탁드립니다.
2. 서로 비슷한 문항이 있더라도 빠뜨리지 마시고 끝까지 응답해 주시면 감사하겠습니다.

다음은 귀하의 직무에 관한 여러 측면을 묻는 문항들입니다. 귀하의 생각에 가장 부합되는 곳에 표시(○ 또는 √) 해주시기 바랍니다.

문 항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
	1-----	2-----	3-----	4-----	5
1. 나의 업무는 단순한 일을 반복적으로 하는 경우가 많다.	1---2---3---4---5				
2. 나는 업무를 처리할 때 일의 처음부터 끝까지 참여하는 경우가 많다.	1---2---3---4---5				
3. 나의 업무는 다른 사람의 삶과 복지에 많은 영향을 미칠 정도로 중요하다.	1---2---3---4---5				
4. 나는 업무를 수행할 때 아무리 사소한 일이라도 관리자의 최종결정을 얻어야 한다.	1---2---3---4---5				
5. 나의 상관은 내가 일을 얼마나 잘 수행하고 있는가에 대해 피드백 해준다.	1---2---3---4---5				
6. 나의 업무는 다양한 능력과 자원(인적, 물적)을 필요로 한다.	1---2---3---4---5				
7. 내가 하는 일은 일부분만을 담당하기 때문에 전체 과정을 모르는 경우가 많다.	1---2---3---4---5				
8. 나의 업무가 얼마나 잘 수행되는지에 따라 많은 사람들이 영향을 받는다.	1---2---3---4---5				
9. 업무를 어떻게 처리해야 하는지는 내가 스스로 판단하여 결정한다.	1---2---3---4---5				
10. 나는 업무를 수행하는 과정에서 일이 제대로 수행되고 있는지를 쉽게 파악할 수 있다.	1---2---3---4---5				
11. 나의 일은 다양한 속성의 일들로 이루어져 있다.	1---2---3---4---5				
12. 나의 업무는 대부분 내가 시작해서 내가 마무리 짓는다.	1---2---3---4---5				
13. 나의 업무는 우리 기관에서 중요하다.	1---2---3---4---5				
14. 나는 업무 수행방법 및 절차에 관한 재량권을 가지고 있다.	1---2---3---4---5				
15. 나의 일은 관리자나 동료의 피드백 없이도 일이 잘 진행되고 있는지를 쉽게 알 수 있다.	1---2---3---4---5				

다음의 문항들은 사람들이 직장 및 일상생활 중에 갖게 되는 느낌, 태도, 행동에 관련된 질문입니다. 귀하 자신의 모습과 가장 일치하는 곳에 표시(○ 또는 √) 해주시기 바랍니다.

문항	전혀 그렇지 않다 1--2--3--4--5--6--7 보통 매우 그렇다
1. 나의 삶은 항상 희망과 감사로 충만되어 있다.	1--2--3--4--5--6--7
2. 내가 하는 일은 내 삶의 의미와 가치를 실현하는데 도움이 된다.	1--2--3--4--5--6--7
3. 나는 나의 일터에 대해 강한 소속감과 공동체 의식을 느낀다.	1--2--3--4--5--6--7
4. 내 삶은 궁극적인 의미와 가치를 갖고 있다.	1--2--3--4--5--6--7
5. 내가 하고 있는 일은 나에게 주어진 소명이라고 생각한다.	1--2--3--4--5--6--7
6. 나는 걱정이나 두려움을 느낄 때, 동료들을 마치 가족처럼 생각하고 솔직하게 의논한다.	1--2--3--4--5--6--7
7. 나는 내 내면의 소리에 귀를 기울이며, 그 소리에 따른다.	1--2--3--4--5--6--7
8. 내가 하고 있는 일은 영적인 가치와 정신적인 의미를 가지고 있다.	1--2--3--4--5--6--7
9. 나는 동료들의 성장을 위해 애쓰며, 그들을 격려하고 칭찬한다.	1--2--3--4--5--6--7
10. 나는 어려운 일에 닥쳐도 좌절하기보다 그 안에서 의미를 찾고 희망과 용기를 갖는다.	1--2--3--4--5--6--7
11. 나는 항상 사랑과 봉사의 정신으로 즐겁게 일에 임한다.	1--2--3--4--5--6--7
12. 나는 일터에서 다른 사람들과 친밀하게 연결되어 있으며, 그들을 존중하고 사랑한다.	1--2--3--4--5--6--7
13. 나는 일터에서도 늘 마음의 평화를 잃지 않는다.	1--2--3--4--5--6--7
14. 내가 하는 일은 다른 사람들에게 기쁨과 행복을 준다고 믿는다.	1--2--3--4--5--6--7
15. 나는 다른 사람들의 잘못에 대해 용서하는 마음을 갖고자 노력한다.	1--2--3--4--5--6--7
16. 나는 기도 또는 자기성찰을 통해 내면적 힘을 얻고 삶의 방향을 찾는다.	1--2--3--4--5--6--7
17. 나의 일은 사회적 의미와 책임에 기여하고 있다고 생각한다.	1--2--3--4--5--6--7
18. 나는 인간, 자연, 우주 등 더 큰 세상과 밀접히 연결되어 있음을 느낀다.	1--2--3--4--5--6--7
19. 나의 삶은 인간애에 대한 감수성, 평화에 대한 갈망 및 정의감으로	1--2--3--4--5--6--7

가득 차 있다.	
----------	--

다음의 문항들은 귀 기관의 미션(비전) 및 가치와 관련된 귀하의 생각과 태도에 대한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 일치하는 곳에 표시(○ 또는 √) 해주시기 바랍니다.

문	항	
1.	나는 우리 기관의 미션과 비전을 잘 알고 있다.	1---2---3---4---5
2.	나는 우리 기관이 추구하는 가치관에 대해 자랑스럽게 생각한다.	1---2---3---4---5
3.	나는 우리 기관의 미션을 존중하며, 이를 실천하기 위해 노력한다.	1---2---3---4---5
4.	우리 기관의 관리자들은 기관의 미션과 목표를 실천하기 위해 솔선수범한다.	1---2---3---4---5
5.	우리 기관이 추구하는 가치는 내가 궁극적으로 지향하는 가치와 일치한다.	1---2---3---4---5
6.	다른 기관이 아니라 우리 기관을 선택한 이유는 우리 기관이 지향하는 가치에 공감하기 때문이다.	1---2---3---4---5
7.	우리 기관의 관리자들은 기관의 미션과 비전을 구성원들에게 전파하기 위해 노력한다.	1---2---3---4---5
8.	나는 우리 기관의 문제를 진정으로 내 자신의 문제처럼 느낀다.	1---2---3---4---5

다음 내용들을 읽어보시고, 귀하의 느낌과 태도를 가장 잘 설명하는 곳에 표시(○ 또는 √) 해주시기 바랍니다.

문	항	
1.	나는 행복한 삶을 살고 있다.	1---2---3---4---5
2.	나는 어려움에 처한 사람을 보면 외면하지 않고 항상 도우려 한다.	1---2---3---4---5
3.	나의 고민을 털어놓을 만한 가까운 사람이 있어 좋다.	1---2---3---4---5
4.	나는 신입직원이 들어오면 나에게 주어진 역할이 아닐지라도, 그가 우리 기관에 적응하도록 도와준다.	1---2---3---4---5
5.	나는 자신에 대해 긍정적으로 생각하며, 자부심과 자신감을 가지고 있다.	1---2---3---4---5
6.	나는 우리 기관의 발전을 위하여 건설적인 비판과 제안을 적극적으로 하는 편이다.	1---2---3---4---5
7.	나는 전반적으로 내 삶에 만족을 느낀다.	1---2---3---4---5

문	항
8. 나는 그저 하루하루를 살아가고 있을 뿐 장래에 대해서는 별로 생각하지 않는다.	1---2---3---4---5
9. 나는 사회적 이슈에도 관심을 가지고 올바른 판단과 행동을 하기 위해 노력한다.	1---2---3---4---5
10. 나는 업무와 관련하여 어려움을 겪는 동료를 돕기 위해 기꺼이 나의 시간을 할애한다.	1---2---3---4---5
11. 나는 우리 사회의 공동목표나 사명을 실천하는데 있어서 적극적으로 참여한다.	1---2---3---4---5
12. 나는 사회적으로 소외되고 가난한 이들을 도우려 애쓴다.	1---2---3---4---5
13. 전반적으로 볼 때, 나는 지금 하는 일에 매우 만족한다.	1---2---3---4---5
14. 나는 업무에서만 아니라 일상생활에서도 환경과 생태계를 보존할 수 있는 방법을 선택하고 다른 이에게도 권한다.	1---2---3---4---5
15. 나는 살아가면서 나 자신이 성장하고 발전되어 가고 있음을 느낀다.	1---2---3---4---5
마지막으로 일반사항에 대한 물음입니다. 통계처리에 꼭 필요한 것이므로 한 항목도 빠뜨리지 마시고 응답해 주시기 바랍니다.	

1. 성별 : (1) 남 (2) 여
2. 연령 : (1) 25세 이하 (2) 26~30세 (3) 31~35세 (4) 36~40세
(5) 41~45세 (6) 46~50세 (7) 51~55세 (8) 56세 이상
3. 결혼 여부 : (1) 미혼 (2) 기혼
4. 학력 : (1) 고졸 (2) 전문대졸 (3) 대졸 (4) 대학원 재학 또는 졸업
5. 현재 기관에서의 근무경력 : (1) 1년 미만 (2) 1년이상 - 3년미만 (3) 3년이상-5년미만
(4) 5년이상-10년미만 (5) 10년이상-15년미만 (6) 15년이상
6. 사회복지 관련 경력 : (1) 1년 미만 (2) 1년이상 - 3년미만 (3) 3년이상-5년미만
(4) 5년이상-10년미만 (5) 10년이상-15년미만 (6) 15년이상
7. 직무 : (1) 기관(시설) 행정책임자(부장, 총무, 팀장 등) (2) 사회복지사 (3) 생활지도사
(4) 수발보호(케어복지사), 보육 (5) 의료직(간호, 물리치료, 약사 등)
(6) 기타()
8. 종교 : (1) 가톨릭 (2) 개신교 (3) 불교 (4) 무종교 (5) 기타 종교 ()

... 수고하셨습니다. 끝까지 성의껏 응답해 주셔서 대단히 감사합니다. ...



귀하가 근무하시는 기관에 관한 질문입니다. 통계처리에 꼭 필요한 것이므로 한 항목도 빠뜨리지 마시고 응답해 주시기 바랍니다.

- (2) 장애인 (3) 아동, 청소년 (4) 부랑인 (5) 기타
구체적으로): ()
- 기타 단체 및 타 기관으로부터의 위탁여부는 어떠합니까?
(2) 위탁
- 신고형태는 어떠합니까?
- 지법인 (2) 재단법인 (3) 개인 (4) 기타 ()
- 본인이 설립한 기관인 경우, 어떤 종교입니까?
(2) 개신교 (3) 불교 (4) 기타 종교 : ()

... 수고하셨습니다. 끝까지 성의껏 응답해 주셔서 대단히 감사합니다. ...