

건설회사 근로자의 직무만족 향상과 자아실현과의 관계성에 관한 연구

A study on the reativity of job-satisfaction & self-realization

이 승 호* O
Lee, Seung-Ho

요 약

현재의 지식 근로자는 전통적인 근로자와는 달리 지시를 받는 것이 아니라, 자율성을 요구한다. 그런 동기요인을 충족시키기 위해 지식 근로자는 그의 기반인 지식을 습득하기 위해 지속적인 학습과 훈련을 기대한다. 그리고 자신의 직무에 관련하여 전문가임을 자처하고 있다. 이런 지식 근로자의 경향은 건설 근로자들에게도 나타나고 있는 현상이다. 그들은 사회적으로도 자신의 직무에 대한 자부심이 강하다. 이런 이유로 기업은 건설 지식 근로자에게 그들이 기업에 필요한 존재임을 인식시키면서(자신을 인정하고 있음을 느끼게 한다.) 자율성을 확보해주고, 새로운 지식을 환기시키는 교육을 해야 할 것이다. 이는 직무만족과 자아실현의 관계에 비춰보면 더 확연하다. 직무만족도가 높을수록 개인과 조직에게 주는 생산성의 영향이 크며, 그것은 나아가서 자아실현에 이르는 길임을 세 가지 이론에 근거하여 살펴본다. 따라서 각 건설 기업은 이제까지 근로자에 대한 인식을 새롭게 해서 제시한 자아실현의 가능성 성취감, 교육 및 학습조직, 일의 흥미, 창조적 능력 발휘, 사회적 인정의 다섯 가지를 보완해주는 방향으로 인력관리를 한다면 커다란 성과를 얻을 수 있을 것이다.

키워드: 직무만족, 자아실현, 성취감, 교육 및 학습조직, 일의 흥미, 창조적 능력 발휘, 사회적 인정

1. 서 론

앞으로 변화될 사회는 지식 근로자의 생산성에 기반 한 기업문화가 도래할 것이다. 전통적인 근로자들은 기업시스템에 봉사해 왔으나, 앞으로는 지식을 기초한 근로자들을 기업이 봉사해야 한다. 기업이 생산효율을 높이기 위해서는 변화된 근로자의 개념으로 접근해야 한다. 그 이유는 도래한 지식근로자의 중요성 때문인 것이다. 지식근로자는 자신을 전문인으로 인식한다. 그들은 더더욱 자신의 지식을 자원으로 생각하고 급속도로 진부해지는 지식 속에서 새로운 지식을 습득하기를 원한다. 이는 지식을 기반으로 할 자기 자신의 존재가치와 자아실현과 관련한다.

그러나 건설회사가 이런 지식근로자에게 제공하는 자아실현의 기회는 거의 없거나 일부 기업에서만 행하고 있다. 이는 근로조건이 취약성과 맞물려 전체적인 만족도가 하락하고 생산성에 커다란 감소요인이 된다. 이 상황에서 각 건설 회사들은 소속 근로자의 자아실현을 위한 직무만족도 향상을 생각해야 할 때이다.

이와 같은 배경으로, 직무 만족도에 관한 저명한 연구인 매슬로의 욕구계층이론(Need Hierarchy Theory), 알더퍼의 ERG 이론(Existence, relatedness and growth), 허즈버그의

2 요인이론(Two-factor theory)의 3 가지 이론을 기초하여 각각의 만족도의 최종 단계는 자아 실현임을 확인하고, 자아실현의 항목 5가지를 도출하였다. 이를 통해 이제는 건설회사도 종업원들의 직무 만족도와 연계하여 자아실현의 기회를 사(社)의 측면에서 제공하는 것이 만족도를 높이는 길임을 이해하고 대안을 제시해본다.

2. 직무 만족 이론

2-1. 직무만족의 개념

직무는 직책에 따라 계속적으로 수행되는 업무를 뜻한다. 조직의 구성원이 직무환경에 만족할 때 자신과 조직에 커다란 공헌을 하게 되며 성과는 높아질 것이다.

2-2. 직무만족의 중요성

개인 자신의 가치판단의 입장에서 볼 때 자신의 직장을 통해서 얻는 만족은 삶의 만족으로 직결될 가능성이 크다. 직장은 한 인간의 삶의 의미로써 바라보는 것이 중요하다. 조직의 측면에서는 작업만족을 통해 조직의 성과에 커다란 효과가 있다. 당연히 만족한 직무 속에서 효율 높은 결과가 나올 것이다.

* 학생회원, 한양대학교 건축공학부

2-3. 직무만족에 관한 일반적인 이론

① 매슬로의 욕구계층 이론(Need Hierarchy Theory)

매슬로(Abraham H. Maslow)는 인간의 기본욕구를 크게 다섯 단계로 구분하였다. 피라미드 형태의 계급구조로 이루어진 다섯 단계 욕구는 생리적 욕구, 안전에 대한 욕구, 친

화욕구, 존경욕구, 자아실현욕구를 말한다. 이 다섯 단계의 욕구는 각각 계층적인 경향을 의미하며 하위욕구가 충족될 때 상위욕구를 추구한다는 기본 바탕을 두고 있다.

② 알더퍼의 ERG 이론(Existence, relatedness and growth)

ERG이론은 매슬로의 5단계 설을 수정한 것으로, 인간의 핵심적 욕구를 존재욕구(existence needs), 관계욕구(relatedness needs), 성장욕구(growth needs) 등의 3가지로 분류하였다.

③ 허즈버그의 2요인이론(Two-factor theory)

허즈버그는 동기부여 방법에 있어서 인정이나 책임과 같이 만족감을 상승시키는 요인이 있고, 임금이나 감독같이 불만족을 야기하는 요인이 있다며 만족과 불만족 요인이 별개의 차원이라고 주장했다. 불만족 요인은 직무의 환경(context)과 관련하여 첫 번째 요인들을 위생요인(hygiene factors)라고 했다. 만족감을 상승시키는 요인은 내용(content)과 관련하여 두 번째 범주의 요인을 동기요인(motivators)이라고 불렀다.

3. 자아실현과 직무 만족의 상관성

3-1. 자아실현이란 무엇인가?

자아실현의 사전적인 의미는 하나의 가능성으로 잠재되어 있던 자아의 본질을 완전히 실현하는 일이다. 자아실현에 대해 처음으로 언급한 아리스토텔레스는 인간의 본질을 합리성으로 보고, 그것을 최대한으로 발휘함으로써 인간의 궁극적인 목적인 행복에 이를 수 있다고 하였다.

3-2. 자아실현과 직무만족의 상관관계

특히 동기요인은 그 자체로 사람들로 하여금 보다 나은 만족과 성과를 가져오게끔 동기부여를 하는데 효과적으로 작용한다. 다시 말해, 동기요인의 충족요건을 만족시키면, 근로자는 더 나은, 더 높은 만족감을 느끼게 된다. 반대로 기업내의 근로자가 자신의 일에 만족을 통해 자아실현을 하는 계기를 만든다면 회사의 측면에서 근로자의 자아실현을 위해서 직무 만족도를 높여주는 것이 더 큰 동기부여를 할 수 있을 것이다. 좀 더 의미를 확대해 보면, 직무 만족을 규명하기 위해 예를 들었던 세 가지 이론은 욕구의 최

상층에 자아실현을 말하고 있다. 이에 근거하여, 근로자들에게 적용 시켜본다. 현재의 근로자들은 자신의 직무에 인생 대부분을 보내고 있으며, 자신의 일에서 더 나은 미래를 꿈꾸고 있다. 그것은 개개인의 자아실현을 하기 위함이라고 볼 수 있다. 따라서 기업은 근로자를 관리할 때, 기업은 근로자의 직무만족을 위해서 각각 개인의 자아실현을 위한 기회를 제공한다면 생산성 증가와 함께, 직무만족을 극대화할 수 있을 것이다.

3-3. 자아실현의 항목

자아실현이라는 것은 다분히 주관적인 개념이므로 가치를 측정하기 위해 객관화시킨다는 것은 쉽지 않은 일이다. 그러나, 기업 내에서 작용할 수 있는 개인의 만족도에 관한 측면에서 접근한다면 다섯 가지 정도로 압축시킬 수 있다.

① 성취감

기업과 개인의 목표가 항상 같을 수는 없다. 그런 이유는 성취감을 느끼기에는 어려운 부분 중에 하나다. 그러나 개인의 직무 목표와 기업의 생산목표가 충족되었을 때 직무만족은 극대화 될 수 있다. 그러기 위해서는 기업과 관리자간의 적절한 커뮤니케이션을 통한 목표설정이 중요하다. 그것은 각 관리자와 관리자간, 관리자와 사원사이의 평형적 커뮤니케이션 상에서 구체적으로 지향할 목표가 교류됨으로써 조직 구성원의 성취 목표가 산정되고 적절한 성취보상이 이루어져야한다. 목표에 대한 성취감은 직무만족과 연결된다. 이것은 다시 자아실현과 관련한다. 따라서 성취감을 극대화하기 위한 목표를 정확히 하는 것이 중요하다.

② 교육 및 학습조직

변화하고 있는 기술, 정보, client의 욕구, 법제, 경험 등에서 적극적인 대응력이 필요하다. 그것은 비단 건설회사만의 문제는 아니지만 건설회사 특유의 경험을 근간으로 한 기업 문화 내에서는 새로운 변화에 대한 경쟁력을 갖추기 힘들 것이다. 학습조직은 경쟁력을 필요로 하는 기업의 기반으로 작용한다. 축적한 정보를 제공하고 활용할 수 있도록 기업과 학습조직의 제도적 인프라를 만드는 것이 중요하다. 피터 드러키는 학습조직과 기업과의 연계를 강조하면서 경쟁력 향상이 학습조직임을 강조하였다. “학습조직의 본질은 ‘사람을 통한 생산성 향상’에 있으며 그 성공적 실행을 위해서는 구성원들의 능력과 실력을 키워줄 수 있는 학습의 기회가 제공되어야 한다.”

학습조직의 구성원은 근로자이며 개개인의 학습은 조직의 근간이다. 교육학 연구자료에서는 자아개념과 학업성적이 상관성이 있다는 연구결과가 있다. 이것은 자아실현과 지식에 대한 학습은 순 기능적인 상관관계를 뒷받침한다고 할 수 있다. 자아실현과 직무만족과의 기능을 논하고 있는 논문에서는 근로자의 교육의 필요성을 강조하고 있다. 꼭 업무에 관련된 교육이 아니어도 근로자 개성을 존중한 교육환경과 다양한 학습조직은 건설회사 근로자에게 커다란 만족과 자아실현의 기회를 줄 것이다. 여기서 또 하나 강조

하고 싶은 것은, 교육 및 학습조직의 참여가 필요한 시기이다. 예를 들면, 갓 입사한 사원에게 교육과 학습의 기회가 언제 제공되어야 제 기능을 발휘할 것인가 하는 문제가 있다. 그 의문의 근거는 심리학에서 말하는 뼈아픈 이론에 대비해보면, 인간 발달은 인지발달에 의해 주도되어 유전과 환경의 상호작용에 의한 적응과정이라고 했다. 그리고 적응을 하기 위해서 동화와 조절의 과정을 거치며 인간은 자기 조절을 통해 평형화(equilibration)를 유지한다고 주장했다. 그런 평형화의 기간을 지나면서 직관적 사고와 자신을 인지하고 사회성이 생긴 후 가치관과 신념이 생기며 미래의 계획, 추상적이고 연역적인 단계에 이른다. 처음 입사한 근로자의 교육시기는 적응과정이 지난 때에 맞춰야 할 것이다.

③ 일의 흥미, 재미

현재 건설회사의 현장 근로자에게 일에 대한 흥미와 재미의 척도는 낮은 것으로 판단된다. 흥미와 재미라는 것이 무척 개인적인 것이기 때문에 판단의 기준이 어려우나 근로자 개인의 말투나 행동 생각에서 나타난 예비조사에 따른 결론은 낮은 것이었다. 따라서 기업에서 재미있는 흥미로운 직장을 만들기 위한 방안을 생각해본다. '지시당하는 목표'는 일반적인 모습이다. 주어진 시방서에 맞게 시공해야 하는 특성상 '하고자 하는 목표'로 전환하기가 어렵다. 해야하는 것에서 하고자 하는 것으로 바꾸는 것은 자발적인 참여를 이끌어냄으로써 근로자에게 일에 대한 흥미를 내게 한다. 왜 그런 방법으로 해야하는지, 다른 방법은 없는지 등의 의식적인 정보공유 및 정보전달 방법을 통해 근로자에게 주체적인 의사를 표현하도록 하는 것이 좋을 것이다.

④ 창조적 능력 발휘 정도

창조, 창의력 발휘는 일반적인 경영학 서적에서 커다란 만족요소를 제공하는 것으로 알려져 있고, 앞으로 창의적인 경영환경이 변화하는 세계에 적합하다는 연구가 나오고 있다. 그러나 실제 건설회사에서 창조, 창의력의 발휘가 쉬운 것도 아니고 위험요소를 내재하면 품질에도 영향을 주기 때문에 어렵다. 본사근로자와는 달리 현장근로자의 업무 특성상 창조력이 크게 강조되는 환경은 아니다. 그것은 전반적으로 흥미와 재미의 감소뿐 아니라 창조에 대한 실현 욕구가 낮은 관련성은 직무만족의 향상요인이 아니다. 창의력이 발휘되는 요소를 학문적으로 찾아보면, 목적의식과 정보전달, 문제에 대한 일반화, 독창적 사고, 긍정적 사고 등이다. 제안하고 싶은 것은 건설회사를 창의적인 분위기 조성을 위해 해야 할 것이다. 그것은 개선의 노력이다. 기존의 불필요한 요소와 같은 것들을 근로자들에게 생각하게 함으로써 서로 창의력을 발휘하여 원가절감의 효과를 도출하고 그에 따른 적절한 보상체계를 갖추는 것이 필요할 것이다.

⑤ 사회적 인정

자신을 인정해 주는 것은 기업 내에서나 기업 밖에서나 자신의 정체성을 생각하게 해주는 요소다. 기업 내에서는 상급자로부터 듣게 되는 칭찬이나 포상과 같은 것이고, 기업 외에서는 담당 직무에 대해서 인정해 줄 수 있는 요소이다. 근본적으로는 사회적인 인정을 만들어 갈 수 있는 방향으로 기업이 시도해보는 방향을 생각해본다. 그것은 사회봉사를 통해서 인정을 얻는 방법이다. 기업 집단에서 봉사활동을 통해 기업의 이미지 향상도 노릴 수 있고 중요한 것은 근로자 개개인이 받는 사회적인 가치에 자신의 노력이 더해짐으로 받게 되는 효과이다.

4. 결론

현재의 지식 근로자는 전통적인 근로자와는 달리 지시를 받는 것이 아니라, 자율성을 요구한다. 그런 동기요인을 충족시키기 위해 지식 근로자는 그의 기반인 지식을 습득하기 위해 계속적인 학습과 훈련을 기대한다. 그리고 자신의 직무에 관련하여 전문가임을 자처하고 있다. 이런 지식 근로자의 경향은 건설 근로자들에게도 나타나고 있는 현상이다. 그들은 사회적으로도 자신의 직무에 대한 자부심이 강하다. 이런 이유로 기업은 건설 지식 근로자에게 그들이 기업에 필요한 존재임을 인식시키면서(자신을 인정하고 있음을 느끼게 한다.) 자율성을 확보해주고, 새로운 지식을 환기시키는 교육을 해야 할 것이다. 이는 직무만족과 자아실현의 관계에 비춰보면 더 확연하다. 직무만족도가 높을수록 개인과 조직에게 주는 생산성의 영향이 크며, 그것은 나아가서 자아실현에 이르는 길임을 세 가지 이론에 근거하여 살펴봤다. 따라서 각 건설 기업은 이제까지 근로자에 대한 인식을 새롭게 해서 제시한 자아실현의 가능성 다섯 가지를 보완해주는 방향으로 인력관리를 한다면 커다란 성과를 얻을 수 있을 것이다.

참고문헌

1. 인사관리, 박내희, 박영사
2. 인적자원관리, 정종진, 법문사
3. 직무특성과 직무만족과의 관계연구, 박승주, 한양대경영대학원, 1996
4. 종업원 직무만족 향상방안에 관한 연구 : W건설 회사를 중심으로, 신호엽, 건국대학교대학원, 1996
5. 브리태니커
6. 논문 잘 쓰는 방법, 움베르토 에코
7. TV 프로듀서의 직무만족 결정요인에 관한 연구, 황성욱, 고려대학교 대학원 신문 방송학과, 1998
8. 교육심리학, 집문당, 이옥형 공저
9. 조직과 인간 행동의 이해, 장수용, 전략기업건설팀
10. 신세대 조직구성원의 동기부여요인에 관한 연구,

황의돈, 동국대학교 경영대학원, 1996

11. Next Society, 피터 드러커, 이재규역, 한경PB

12. Harvard Business Review on Motivating
People, Harvard Business School Press

Abstract

Job satisfaction is prime part of construction workers and firm organization in relation to productivity. And studied with past theses and theories, Job satisfaction is connected with self-realization. If firms apply to self-realization management, Job satisfaction enlarge to maximization, also productivity. If firms manage themselves with five elements of 1.achievement 2.education and learning organization 3. interesting on work 4.creation on work 5. social recognition they effect in their organization and each worker.

Keywords : Job satisfaction, self-realization, achievement, education and learning organization, interesting on work, creation on work, social recognition
