

패밀리 레스토랑 주방 종사원의 직장 내 따돌림 지각이 직무 만족 및 이직 의도에 미치는 영향

나 태 균[¶] · 전 인 호¹⁾

영동대학교 호텔외식조리학과[¶], 한국조리사관전문학교 바리스타소믈리에학과¹⁾

The Effects of Workplace Bullying on Job Satisfaction and Turnover Intention of Kitchen Employee in Family Restaurant

Tae-Kyun Na[¶], In-Ho Jeon¹⁾

Dept. of Hotel & Foodservice Culinary Arts, Youngdong University[¶]

Dept. of Barista & Sommelier, Technology College of Corea Culinary Officer¹⁾

Abstract

The purpose of this study is to examine how the workplace bullying recognition level of an employee in Korean foodservice industry, which more strongly depends on human services than other industries, influences on job satisfaction and turnover intention. To this end, we collected 250 samples of employees working in the kitchen of family restaurants. Among the collected 250 sample, 241 samples were usable for the analysis excluding 9. The result is as follows. Firstly, there is a difference in average of satisfaction in work according to each group of causes to recognize workplace bullying. That is, the group which vaguely recognizes bullying as for threat to professional status and isolation, and psychological harassment shows higher satisfaction in work than the group which recognizes the bullying well, which is statistically significant. The latter demonstrates more turnover intention than the former. Secondly, the research examining the effects of the causes of workplace bullying over the employees' satisfaction in work and turnover intention shows the following result. The causes to recognize workplace bullying of the employees have a negative effect(-) on job satisfaction on the whole. The causes to recognize workplace bullying of the employees have a positive influence(+) on turnover intention. In conclusion, managers in foodservice industry will need to provide employees with the environment which can help staff improve cooperation, unity and solidarity within the organization.

Key words: workplace bullying, family restaurant, job satisfaction, turnover intention.

I. 서 론

흔히 현대 사회를 서비스 사회라고 일컫는데, 서비스 분야가 국가 산업 발전에 크게 공헌하고 있기 때문이다. 이러한 서비스산업이 다른 산업에 비해 강조되는 특성 중의 하나는 인적자원의 중

요성이다(Lee HJ · Choi GB 2008).

특히, 서비스산업을 대표할 수 있는 외식산업의 경우 종사원에 의한 인적서비스 의존도가 타 산업에 비해 높으며, 많은 선행 연구의 결과에서 처럼 종사원들이 직무로 인한 스트레스로 인하여 조직 몰입에 부정적인 영향을 미치며, 이는 더 나

아가 마케팅 관점에서 고객 만족을 이끌어 내는 부분과 경영 성과에 부정적인 영향을 미치게 될 것이다(Byon PS 등 2005; Kim MS 등 2005).

이러한 실정과 더불어 외식기업의 직원들은 조직에 의해 전해지는 서비스 품질에 대한 최종적인 책임을 가지기 때문에 직원 간의 관계나 부서 간의 관계가 그 어떤 기업보다 중요하다고 볼 수 있다(Kim SH 등 2008). 특히 본 연구의 대상인 패밀리 레스토랑은 비교적 높은 종사원의 이직률을 나타낸다는 점에서 서비스 품질뿐만 아니라 조직의 사기도 질적 성장을 저해하는 고질적인 문제의 하나로 지적되고 있다(Cho SH 등 2008).

이러한 맥락에서 구성원들은 직무와 인간관계에서 나타나는 문제들로 스트레스를 받게 되는데, 이러한 스트레스의 원인이며 하나의 요소인 직장 내 집단 따돌림(workplace bullying)은 사회에서 심각한 문제로 인식되고 있다(Cowie H et al. 2002).

이러한 ‘집단 따돌림’이라는 말은 한국 사람에게 특별한 의미가 있는데, 그 이유는 우리 사회의 전통이 집단문화를 중시하고 이질적인 것들을 배척하여 왔기 때문일 것이다(Park JK 2000). 집단문화를 중시하는 사회에 살아온 청소년들에게 ‘우리’들에서 벗어난 행동은 받아들여지지 않으며(남인숙 2008), 아동이나 청소년과는 달리 이미 자아성립이 된 성인이 피해자가 되었을 경우 그 고통을 호소하기가 쉽지 않으므로 그 피해는 더욱 심각한 수준이라고 할 수 있다(김정매 2010).

이러한 집단 따돌림에 관한 문헌들을 고찰해보면 집단 따돌림은 모든 상황에서 해로운 결과를 가져온다(Ferris GR et al. 2007). 즉, 직장 내 집단 따돌림으로 인한 영향은 피해 당사자인 종업원 개인과 소속된 조직뿐만 아니라 사회 전체적으로 부정적인 결과를 야기한다. 먼저 피해 당사자인 종업원 개인에게는 직장에 대한 소속감 결여, 직무 만족 감소, 자신감 상실, 신경 쇠약 및 우울증 등과 같은 스트레스성 장애를 유발하는

것으로 나타났으며, 조직 측면에서는 종업원의 근로 의욕 상실과 병가 등으로 인한 생산성 감소, 종업원의 이직으로 인한 이직 비용 등이 발생하며, 사회 전체적으로는 근로자들의 의료보험 비용 발생 등으로 사회 전체적인 비용이 증가하는 것으로 밝혀졌다(Leymann H & Gustafsson A 1996; Hoel H et al. 1999; Zapf D 1999).

서구의 경우, 최근 직장 내 집단 따돌림에 관한 연구가 활발히 이루어지고 있는데 반해, 우리나라의 경우 1990년 이후부터 학교 내에서 발생하는 청소년들 사이의 집단 따돌림, 소위 ‘왕따’에 관한 연구가 이루어진 것에 비해, 점차적으로 사회적 문제가 되고 있는 성인 조직을 대상으로 한 집단 따돌림에 관한 연구는 양적으로만 볼 때도 아주 저조한 실정이다(Lee CH · Kim OH 2009).

더욱이 주방이라는 특수한 작업 환경으로 인하여 느껴지는 갈등에 따른 스트레스는 다른 조직과는 다르게 스트레스의 정도가 클 것으로 생각된다. 조리사의 심리적 또는 육체적으로 스트레스를 받는다면 조리사가 만든 음식을 먹는 고객과의 상호작용에서 영향을 미치게 되고, 직무 스트레스는 조리사 주방 운영에 많은 영향을 미쳐 조직 내 · 외부 고객 관리에 부정적 영향을 초래하게 될 것으로 사료된다(한규임 2005).

따라서 본 연구는 종사원의 인적서비스 의존도가 타 산업에 비해 상대적으로 높은 외식산업 종사원을 대상으로 산업 내 집단 따돌림의 현재 상황과 직장 내 집단 따돌림 인식 정도가 직무 태도인 직무 만족과 이직 의도에 미치는 영향에 관해 실증적으로 분석하여 집단 따돌림 감소를 위한 시사점을 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 직장 내 따돌림

국내에서는 따돌림에 대한 용어로 ‘왕따’라는 표현을 사용하기도 한다. 광금주(2005)는 왕따 현상에 대해서 “힘을 가진 자가 상대적으로 힘이 없는

한 명의 피해자를 반복적이고 지속적으로 괴롭히는 집단 행동”이라고 표현하였다. 성인 조직에서 발생하는 집단 따돌림을 최초로 연구한 Leymann H(1996)는 직장 내 따돌림과 스트레스와의 관계에 대하여 자극-반응의 관점 하에서 “한 개인이 한 명 이상의 개인들에 의해 거의 매일 수개월의 기간 동안 잠재적으로 높은 배제 위협을 가지고 거의 도움을 받지 못하는 상황에서 공격받는 사회적 상호작용”이라고 정의하였다. Zapf D(1999)는 직장 내의 스트레스 요인 중 하나이면서, 일반적인 사회적 스트레스 요인과 달리 장기간 지속되면서 확산되는 갈등의 극단적인 형태라고 설명하고 있다.

이러한 직장 내 집단 따돌림의 유형을 분류한 Leymann H(1990)는 LIPT(Leymann Inventory of Psychological Terrorization)를 개발하여 집단 따돌림의 유형과 피해자에 대한 평판 공격, 피해자의 직무 수행 가능성 공격, 동료들과의 의사소통 방해, 피해자들의 사회적 상황 공격, 피해자의 육체적 건강 공격으로 분류하였다. Zapf D(1999)는 LIPT를 바탕으로 한 실증 연구를 통해 직장 내 집단 따돌림의 행동 유형을 피해자의 적절한 의사소통의 방해, 사회적 관계의 단절, 피해자의 개인적 명성에 대한 위협, 피해자의 업무적 상황에 영향력 행사, 피해자의 신체적 건강에 대한 영향 등 다섯 가지 형태로 구분하였다. Rayner C & Hoel H(1997)는 직장 내 집단 따돌림의 행동 유형을 직무 따돌림(threat to professional status), 개인에 대한 위협(threat to personal standing), 인간관계의 고립(isolation), 과도한 업무부여(overwork), 약화(destabilization)로 분류하였다.

국내 선행 연구 중 Park KK 등(2006)과 김정매(2010)의 연구에서는 Rayner C & Hoel H(1997)가 구분한 직장 내 집단 따돌림의 유형 중 직무 따돌림과 인간관계 따돌림으로 구분하였으며, 최재승(2007)은 Zapf D 등(1996)이 제시한 직장 내 따돌림의 행동 유형을 중심으로 조직 내 따돌림을 직무 따돌림, 인간관계 따돌림, 심리적 괴롭힘으로

구분하였다.

2. 직장 내 따돌림과 직무 태도

이창국(1999)은 조직 내의 갈등과 상사와의 관계, 동료와의 관계 등에서 조리 종사원의 스트레스 및 직무 만족이 호텔 경영에서 매우 중요한 의미를 갖는다고 말하고 있다.

이와 같은 주방 종사원의 스트레스 영향 요인으로써 Bae JH와 Shin HC(2009)는 직무 스트레스 변수들 중에서 가장 많이 탐구되고 있는 역할 모호성, 역할 갈등 및 업무 부담의 세 요인을 직무 스트레스 요인으로 고려하였다. Yang TS 등(2008)은 직무 스트레스 요인으로써 물리적 요인(조명, 소음, 온도 등), 개인적 요인(경력 발달, 보상관계, 임금, 승진 등), 직무적 요인(직무 불안정, 역할 갈등, 역할 모호성, 역할 과다 등), 조직적 요인(조직 특성, 상하관계, 동료관계 등), 사회적 요인(정책, 사회 인식 등)으로 구분하여 직무 만족에 미치는 영향을 살펴보았다.

이러한 영향 요인 중 특히 조직 내에서 따돌림을 당한 구성원들은 높은 스트레스 반응을 증가시키고 따돌림을 당하지 않은 사람들보다 직무에 대한 만족감이 떨어지고(Spratlen LP 1995; Ashforth BE 1997; Einarsen S & Raknes BI 1997; Einarsen S et al. 1998; Quine L 2001), 이에 따라 조직에 대한 몰입이 감소되어 이직 의도가 증가되는 것으로 나타나고 있다(Ashforth BE 1997; Hoel H et al. 1999; Quine L 2001). Zapf D & Gross C(2001)는 조직을 떠나는 것은 집단 따돌림 피해자들의 최후의 반응일지도 모른다고 하였다. 또한 Djurkovic N 등(2004)의 연구에서도 집단 따돌림을 경험한 경우 이직 의도가 증가한다는 것이 밝혀졌다. Dawn J 등(2003)의 연구에서는 집단 따돌림을 경험하고 이직한 피해자 중 40% 이상이 인간관계 따돌림을 경험한 것으로 나타났다. Park KK 등(2006)의 연구에서도 직장 내에서 집단 따돌림을 지각한 정도가 높은 응답자의 경우 이직 의도가 높아지는 것으로 나타났다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구 모형 및 가설 설정

선행 연구의 Park KK 등(2006)과 최재승(2007), 김정매(2010)의 연구를 토대로 외식산업 내 집단 따돌림 인식 정도와 직무 태도인 직무 만족 및 이직 의도와 의 영향 관계의 근거를 바탕으로 연구 모형을 설정하였다. 본 연구의 모형은 <Fig. 1>과 같으며, 이에 대한 가설은 다음과 같다.

가설 1: 직장 내 따돌림은 종사원의 직무 만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 직장 내 따돌림은 종사원의 이직 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 조작적 정의 및 설문지 구성

1) 직장 내 따돌림

본 연구에서는 Leymann H(1996)와 Zapf D et al.(1996)의 정의를 고려하여 “조직 내 한 구성원이 한 명 또는 그 이상의 다른 구성원들에 의하여 일정기간 동안 의식적으로 배제되거나 도움을 받지 못하거나 또는 간접적으로 괴롭힘을 받는 사회적 상호작용”이라고 정의하였다. 이를 위해 최재승(2007)의 연구를 토대로 각각의 유형별로 5개 항목으로 측정하였으며, 리커트형 5점 척도를 사용하였다. 이 세 가지 유형은 다음과 같이 정의하였다.

직무 따돌림(threat to professional status)은 “업무 수행과 관련하여 피해자의 업무 수행을 어렵

게 만드는 행위”라고 정의하였다.

인간관계 따돌림(isolation)은 “상사나 동료들이 업무 외의 측면에서 피해자를 상대해 주지 않거나 피해자 그들로부터 심리적으로 배제되는 상황”이라고 정의하였다.

심리적 괴롭힘(psychological harassment)은 “욕설, 조롱 등 언어적 수단이나 다른 간접적인 방법으로 피해자가 정신적인 고통을 느끼도록 하는 행위”라고 정의하였다.

2) 직무 만족

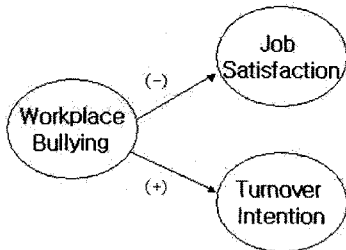
직무에 대한 개인의 일반적인 태도를 의미하는 것으로 한 개인이 평상시의 직무나 직무 경험의 평가에서 오는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태라고 하며, 정효선(2007)의 연구를 토대로 총 4개 항목으로 측정하였으며, 리커트형 5점 척도를 사용하였다.

3) 이직 의도

이직 의도는 Blueorn AC(1982)의 연구를 참조하여 조직을 자발적으로 이탈하려는 의사로 이직 의사를 정의하고, Blueorn AC(1982)의 연구와 Mobley WH(1982)의 연구를 참고한 이해영(2002)의 연구를 참고로 하여 자발적 이직 의향 단계, 이직 모색 단계, 구체적 실천 단계로 나누어 4개 문항으로 측정하였으며, 리커트형 5점 척도를 사용하였다.

3. 조사 대상 및 시기

본 연구의 목적을 달성하고자 2009년 매출액 및 매장 수 상위 5위의 패밀리 레스토랑(A, B, O, T, V)을 선정하였으며, 각 브랜드당 서울 시내에 위치한 5개의 매장을 임의로 선택하여 각 매장당 10명의 종사원을 추출하였다. 특히 업무의 특성상 주방 종사원이 서비스 종사원보다 구성원 상호간의 관계가 상대적으로 중요하다고 사료되어 주방 종사원만을 설문 대상으로 한정하여 설문조사를 실시하였다. 설문기간은 2010년 1월 15일부터 30일까지 약 보름 간 총 250명을 표본으로 수



<Fig. 1> Conceptual model.

집하였다. 회수된 설문지 250부 중 무성의하게 답변했거나 무응답이 있는 9부를 제외한 총 241부를 최종적으로 분석에 사용하였다.

4. 분석 방법

수집된 자료는 SPSS WIN 10.0을 이용하여 통계 처리하였으며, 구체적인 분석 방법은 다음과 같다.

조사 대상자의 인구통계학적 특성에 대해 분석하기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 직장 내 따돌림과 직무 만족 및 이직 의도 척도의 타당성 및 신뢰성을 검증하기 위해 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시하였다. 또한 요인 간의 영향력의 정도를 분석하고자 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 분석 결과

1. 인구통계학적 특성

조사 대상자의 인구통계학적 특성을 살펴보기 위한 빈도분석 결과는 <Table 1>과 같다. 성별의 경우, 남성이 102명(42.3%), 여성이 139명(57.7%)으로 나타났으며, 결혼 여부의 경우, 미혼이 177명(73.4%), 기혼이 64명(26.6%)으로 나타났다. 연령의 경우 20살 미만인 27명(11.2%), 20~30살이 148명(61.4%), 30~40살이 40명(16.6%), 40살 이상이 26명(10.8%)으로 나타났다. 최종 학력의 경우 전문대학 재학 및 졸업자가 118명(49.0%), 고등학교 재학 또는 졸업자가 62명(25.7%), 대학교 재학 또는 졸업자가 42명(17.4%), 대학원 이상이 19명(7.9%)으로 나타났다. 직급의 경우 일반사원이 76명(31.5%), 대리급이 74명(30.7%), 주임급이 61명(25.3%), 과장급이 20명(8.3%), 기타가 10명(4.1%)으로 나타났다. 교육 형태의 경우 정규직이 85명(35.3%), 비정규직이 156명(64.7%)으로 나타났다.

2. 직장 내 따돌림의 실태 조사

<Table 2>는 직장에서 따돌림을 당한 정도, 가해자로서 따돌림을 했던 정도, 따돌림을 당하는 동료를 본적이 있는지에 대한 응답과 직장 내

<Table 1> Characteristics of the respondents

	Division	Frequency	Rate(%)
Gender	Male	102	42.3
	Female	139	57.7
Marital status	Single	177	73.4
	Married	64	26.6
Age	≤20 years	27	11.2
	20~30 years	148	61.4
	30~40 years	40	16.6
	40 years ≤	26	10.8
Education	≤High school	62	25.7
	College	118	49.0
	University	42	17.4
	Graduate ≤	19	7.9
Position	Staff	76	31.5
	Associate	61	25.3
	Assistant manager	74	30.7
	Manager	20	8.3
	The others	10	4.1
Work period	≤1 year	27	11.2
	1~3 years	106	44.0
	3~5 years	76	31.5
	5~7 years	26	10.8
	7 years ≤	6	2.5
Employee status	Short term	156	64.7
	Full time	85	35.3
	Total	241	100.0

서의 따돌림이 미치는 정신적, 업무적 영향에 대한 분석 결과이다.

먼저 직장 내에서 따돌림 당한 적이 있을 경우에 그 정도에 대한 질문에 대한 평균은 3.27로 나타났다. 구체적으로 보통이다가 77명(32.0%), 많다가 74명(30.7%), 적다가 34명(14.1%), 매우 그렇다가 34명(14.1%), 매우 적다가 22명(9.1%)의 순으로 높게 나타났다. 직장 내에서 상대방을 따돌림 한 적이 있을 경우에 그 정도에 대한 질문에 평균이 3.28로 나타났으며, 구체적으로 보통이다가 82명(34.0%), 많다가 63명(26.1%), 매우 많다가 42명(17.4%), 적다가 29명(12.0%), 매우 적다가 25

〈Table 2〉 The actual condition of workplace bullying

Division		Strongly agree	Agree	Normal	Disagree	Strongly disagree	Mean±S.D.
Have you ever experienced workplace bullying?	N	34	74	77	34	22	3.27±1.15
	%	14.1	30.7	32.0	14.1	9.1	
Have you ever bullied other colleagues?	N	42	63	82	29	25	3.28±1.19
	%	17.4	26.1	34.0	12.0	10.4	
Have you ever seen a colleague who is bullied in the workplace?	N	57	108	54	15	7	3.80±0.97
	%	23.7	44.8	22.4	6.2	2.9	
How do you think the mental effect of the bully on life in workplace?	N	62	68	64	38	9	3.56±1.14
	%	25.7	28.2	26.6	15.8	3.7	
What do you think about the effect of workplace bullying on employees' task?	N	78	63	69	19	12	3.73±1.14
	%	32.4	26.1	28.6	7.9	5.0	

명(10.4%)로 나타났다. 직장 내에서 따돌림 당하는 동료들 본 경험에 대한 질문에 평균이 3.80으로 나타났으며, 구체적으로 많다가 108명(44.8%), 매우 많다가 57명(23.7%), 보통이다가 54명(22.4%), 적다가 15명(6.2%), 매우 적다가 7명(2.9%)으로 나타났다. 직장 내 따돌림이 직장생활에 미치는 정신적 영향에 대한 질문의 평균은 3.56으로 나타났으며, 구체적으로 크다가 68명(28.2%), 보통이다가 64명(26.6%), 매우 크다가 62명(25.7%), 작다가 38명(15.8%), 매우 작다가 9명(3.7%)으로 나타났다. 직장 내 따돌림이 직장생활에 미치는 업무적 영향에 대한 질문의 평균은 3.73으로 나타났으며, 구체적으로 매우 크다가 78명(32.4%), 보통이다가 69명(28.6%), 크다가 63명(26.1%), 작다가 19명(7.9%), 매우 작다가 12명(5.0%)으로 나타났다.

3. 타당성 및 신뢰성 검증 결과

1) 직장 내 따돌림의 타당성 및 신뢰성 분석
직장 내 따돌림에 대한 측정 문항의 신뢰성 및 타당성 분석 결과는 〈Table 3〉과 같다.

직장 내 따돌림에 대한 측정 변수의 타당성을 검증하기 위해 총 15개의 변수를 가지고 요인분석을 실시한 결과, 아이겐 값이 1.0 이상인 요인이 3개로 추출되었다. 이들 요인들의 아이겐 값이 1.0

이상이고, 요인적재치가 0.6 이상으로 나타나 타당성이 검증되었다고 볼 수가 있다. 변수들끼리의 상관성 여부를 나타내는 KMO 측도는 0.6보다 크면 유의하다고 하는데 0.880으로 나타났으며, Bartlett 구형성 검증 결과는 3,899.743으로 나타나 통계적으로 유의한 결과를 보였다. 추출된 제1요인은 심리적 괴롭힘 요인, 제2요인은 직무 따돌림, 제3요인은 인간적 따돌림으로 명명하였다. 또한 측정도구의 신뢰성을 검증하기 위한 Cronbach's α 를 이용한 신뢰도 검증 결과, 3개의 모든 요인의 Cronbach's α 값이 각각 0.950, 0.950, 0.915로 나타나 신뢰성 있는 측정도구임을 확인할 수 있다.

2) 직무 태도의 타당성 및 신뢰성 분석

외식산업 주방 종사원의 직무 태도에 대한 측정 문항의 신뢰성 및 타당성 분석 결과는 〈Table 4〉와 같다.

직무 태도에 대한 측정 변수의 타당성을 검증하기 위해 총 9개의 변수를 가지고 요인분석을 실시한 결과, 아이겐 값이 1.0 이상인 요인이 2개로 추출되었다. 이들 요인들의 아이겐 값이 1.0 이상이고, 요인적재치가 0.6 이상으로 나타나 타당성이 검증되었다고 볼 수가 있다. 변수들끼리의 상관성 여부를 나타내는 KMO 측도는 0.6보다 크면 유의하다고 하는데 0.768로 나타났으며, Bartlett

<Table 3> The results of factor analysis and reliability analysis of workplace bullying

Factor	Variable	N	Mean±S.D.	Factor loading	Eigen value	Variance	Cronbach's α
Psychological harassment	11. I feel like supervisors or colleagues talk about me when I am not there.	241	3.45±1.04	0.868	4.372	29.145	0.950
	12. Supervisors or colleagues use my tools related to work without my permission or damage them.	241	3.55±1.00	0.884			
	13. As for work, colleagues do not offer cooperation.	241	3.73±0.15	0.842			
	14. Some rumors attacking me spread.	241	3.62±1.13	0.855			
	15. Supervisors usually exaggerate my mistake excessively or hurled abuses.	241	3.73±1.13	0.890			
Threat to professional status	1. When I talk about something related to work, a supervisor or a colleague cut me off.	241	3.37±1.14	0.840	4.297	57.790	0.950
	2. Supervisors or colleagues ignore me. Or they do not respond to my greetings.	241	3.55±1.12	0.876			
	3. Supervisors usually issue me warnings excessively or inveigh against me.	241	3.37±1.12	0.841			
	4. Supervisors or colleagues stop me when I try to give my opinion.	241	3.49±1.23	0.864			
	5. Subordinate show more lax or insincere attitude toward me than they do to my co-workers.	241	3.61±1.13	0.779			
Isolation	6. Supervisors give me hard and unfamiliar work on purpose.	241	3.45±0.98	0.776	3.464	80.883	0.915
	7. My supervisors criticize my work more often or with louder voice than they do to my colleagues.	241	3.24±0.91	0.731			
	8. There are few colleagues in the throng to talk about my personal feelings.	241	3.34±0.93	0.742			
	9. Supervisors usually force me to do work that humiliates me.	241	3.73±0.99	0.761			
	10. There is a person who criticizes my opinion always.	241	3.62±1.09	0.705			
KMO test=0.880, Bartlett test=3,899.743, $df=105$, $p=0.000$							

<Table 4> The results of factor analysis and reliability analysis of job attitude

Factor	Variable	N	Mean±S.D.	Factor loading	Eigen value	Variance	Cronbach's α
Job satisfaction	Overall, I am satisfied with my work.	241	3.20±1.11	0.938	4.274	47.493	0.960
	I am satisfied with the company where I work.	241	3.17±1.05	0.932			
	I am satisfied with my working conditions (colleagues, promotion and salary).	241	3.22±1.05	0.923			
	I think my work is worth doing.	241	3.17±1.04	0.931			
	When I have to choose work again, I will choose my present work.	241	3.22±1.04	0.922			
Turn over intention	Sometimes, I want to leave my company.	241	3.01±1.26	0.962	3.750	89.156	0.972
	Actually, I planned to leave my company and so I am collecting information.	241	3.17±1.31	0.961			
	If there is a chance, I want to change a company.	241	3.17±1.35	0.958			
	If there is a chance, I want to transfer to another field.	241	3.12±1.29	0.963			
KMO test=0.768, Bartlett test=4,628.024, $df=36$, $p=0.000$							

구형성 검증 결과는 4,628.024로 나타나 통계적으로 유의한 결과를 보였다. 추출된 제1요인은 직무 만족 요인, 제2요인은 이직 의도 요인으로 명명하였다. 또한 측정도구의 신뢰성을 검증하기 위한 Cronbach's α 를 이용한 신뢰도 검증 결과, 2개 요인의 Cronbach's α 값이 각각 0.960, 0.942로 나타나 신뢰성 있는 측정도구임을 확인할 수 있다.

4. 상관관계 분석 결과

각 연구 개념 간의 피어슨의 상관계수를 이용한 상관관계는 <Table 5>와 같다.

연구 가설의 검증에서 인과관계에 대한 예측타당성이 있는지를 파악하기 위해 일차적으로 각 구성개념 간의 상관관계를 조직단위의 차원에서 검증하였다. 각 구성개념은 다 항목으로 측정되었으므로 측정 항목을 표준화하여 평균한 단일 값을 분석에 이용하였다. 변수 간의 상관관계를 살펴보면 직장 내 따돌림 요인은 직무 만족에 부(-)의 영향을 미치며, 이직 의도에는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 연구 모형과 연구 가설에서 제시한 영향 관계의 방향과 대부분 일치하는 것으로 나타났다.

5. 직장 내 따돌림에 따른 차이분석

1) 직장 내 따돌림과 직무 만족

직장 내 따돌림 정도에 따른 직무 만족의 평균

의 차이를 분석한 결과는 <Table 6>과 같다.

분석 결과, 직장 내 따돌림 요인인 직무 따돌림, 인간적 따돌림, 심리적 괴롭힘의 군집에 따라 직무 만족에 모두 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

직무 따돌림 요인의 군집분석 결과에 따른 직무 만족의 차이를 살펴보면, 직무 따돌림 지각이 낮은 80명의 군집(M=3.85, S.D.=0.99)이 직무 따돌림 지각이 높은 161명의 군집(M=2.87, S.D.=0.81)보다 통계적으로 유의하게 직무 만족이 높은 것으로 나타났다($t=7.626, p=0.000$). 인간적 따돌림 요인의 군집분석 결과에 따른 직무 만족의 차이를 살펴보면, 인간적 따돌림 지각이 낮은 97명의 군집(M=3.90, S.D.=0.86)이 인간적 따돌림이 높은 144명의 군집(M=2.72, S.D.=0.75)보다 통계적으로 유의하게 직무 만족이 높은 것으로 나타났다($t=-11.224, p=0.000$). 심리적 괴롭힘 요인의 군집분석 결과에 따른 직무 만족의 차이를 살펴보면, 심리적 괴롭

<Table 6> The analytical result of the difference in job satisfaction by bullying cluster

	Cluster**	N	Mean±S.D.	t
Threat to professional status	Low	80	3.85±0.99	7.626*
	High	161	2.87±0.81	
Isolation	Low	97	3.90±0.86	-11.224*
	High	144	2.72±0.75	
Psychological harassment	Low	64	4.12±0.72	10.639*
	High	177	2.86±0.84	

* $p=0.000$, **The result of cluster analysis.

<Table 5> Results of th correlation analysis

	Mean±S.D.	N	Threat to professional status	Isolation	Psychological harassment	Job satisfaction	Turn over intention
Threat to professional status	3.48±1.04	241	1.000	-	-	-	-
Isolation	3.48±0.84	241	0.705*	1.000	-	-	-
Psychological harassment	3.61±0.99	241	0.434*	0.595*	1.000	-	-
Job satisfaction	3.20±0.98	241	-0.475*	-0.560*	-0.469*	1.000*	-
Turn over intention	3.12±1.25	241	0.537*	0.591*	0.464*	-0.478*	1.000*

* $p=0.000$.

힘 지각이 낮은 64명의 군집(M=4.12, S.D.=0.72)이 심리적 괴롭힘이 높은 177명의 군집(M=2.86, S.D.=0.84)보다 통계적으로 유의하게 직무 만족이 높은 것으로 나타났다($t=10.639, p=0.000$).

2) 직장 내 따돌림과 이직 의도

직장 내 따돌림 정도에 따른 정도에 따른 이직 의도의 평균의 차이를 분석한 결과는 <Table 7>과 같다.

분석 결과, 직장 내 따돌림 요인인 직무 따돌림, 인간적 따돌림, 심리적 괴롭힘의 군집에 따라 이직 의도에 모두 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

직무 따돌림 요인의 군집분석 결과에 따른 이직 의도의 차이를 살펴보면, 직무 따돌림 지각이 높은 161명의 군집(M=3.52, S.D.=1.15)이 직무 따돌림 지각이 낮은 80명의 군집(M=2.30, S.D.=1.05)보다 통계적으로 유의하게 이직 의도가 높은 것으로 나타났다($t=-8.033, p=0.000$). 또한 인간적 따돌림 요인의 군집분석 결과에 따른 이직 의도의 차이를 살펴보면, 인간적 따돌림이 높은 144명의 군집(M=3.71, S.D.=0.99)이 인간적 따돌림이 낮은 97명의 군집(M=2.24, S.D.=1.08)보다 통계적으로 유의하게 이직 의도가 높은 것으로 나타났다($t=10.953, p=0.000$). 심리적 괴롭힘 요인의 군집분석 결과에 따른 이직 의도를 살펴보면, 심리적 괴롭힘이 높은 177명의 군집(M=3.47, S.D.=1.19)이 심리적 괴롭힘이 낮은 64명의 군집(M=2.16, S.D.=0.88)보다 통계적으로 유의하게 이직 의도가 높은 것으로 나타

났다($t=-9.249, p=0.000$).

6. 회귀분석 결과

1) 직장 내 따돌림과 직무 만족 간의 관계

외식산업 종사원의 직장 내 집단 따돌림 요인이 종사원의 직무 만족도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <Table 8>과 같다.

외식산업 주방 종사원의 직장 내 따돌림 요인과 직무 만족 요인의 영향 관계에서 종속변수인 직무 만족 요인에 대한 설명력(수정된 R^2)은 22.1%로 나타났으며, 회귀식은 통계적으로 유의적인 것으로 나타났다($F=23.643, p=0.000$). 분석 결과, 외식산업 종사원의 직장 내 집단 따돌림 지각 요인이 직무 만족 요인에 전체적으로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 세부적으로 인간적 따돌림 요인이 직무 만족에 가장 높은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(beta=-0.309, $t=-5.419$), 다음으로 심리적 괴롭힘 요인(beta=-0.283, $t=-4.959$), 직무 따돌림 요인(beta=-0.235, $t=-4.119$) 순으로 나타났다.

즉, 패밀리 레스토랑 주방 종사원은 직장 내 따돌림을 높게 지각할수록 직무 만족의 정도가 낮아지는 것을 의미한다. 이러한 연구 결과는 따돌림의 피해자들은 직장 내 집단 따돌림으로 인하여 자신들이 속한 조직에 대한 태도를 그렇지 않은 사람보다 더욱 부정적으로 지각하게 된다는 Coyne I 등(2003)의 연구 결과와도 일치하는 것이다.

<Table 7> The analytical result of the difference in turnover intention by bullying cluster

	Cluster**	N	Mean±S.D.	t
Threat to professional status	Low	80	2.30±1.05	-8.033*
	High	161	3.52±1.15	
Isolation	Low	97	2.24±1.08	10.953*
	High	144	3.71±0.99	
Psychological harassment	Low	64	2.16±0.88	-9.249*
	High	177	3.47±1.19	

* $p=0.000$, **The result of cluster analysis.

<Table 8> The effects of workplace bullying on job satisfaction

Dependent variable	Independent variable	Beta	t	p
Job satisfaction	Threat to professional status	-0.235	-4.119	0.000
	Isolation	-0.309	-5.419	0.000
	Psychological harassment	-0.283	-4.959	0.000

$R^2=0.230$, adjusted $R^2=0.221$, $F=23.643, p=0.000$

〈Table 9〉 The effects of workplace bullying on turnover intention

Dependent variable	Independent variable	Beta	t	p
Turnover intention	Threat to professional status	0.321	5.819	0.000
	Isolation	0.336	6.093	0.000
	Psychological harassment	0.255	4.635	0.000
$R^2=0.281$, adjusted $R^2=0.272$, $F=30.823$, $p=0.000$				

2) 직장 내 따돌림과 이직 의도 간의 관계

외식산업 종사원의 직장 내 집단 따돌림 요인이 종사원의 이직 의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 〈Table 9〉와 같다.

외식산업 종사원의 직장 내 따돌림 요인과 이직 의도 요인의 영향 관계에서 종속변수인 이직 의도 요인에 대한 설명력(수정된 R^2)은 27.2%로 나타났으며, 회귀식은 통계적으로 유의적인 것으로 나타났다($F=30.823$, $p=0.000$).

분석 결과, 외식산업 주방 종사원의 직장 내 집단 따돌림 지각 요인이 이직 의도 요인에 전체적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 세부적으로 인간적 따돌림 요인이 이직 의도 요인에 가장 높은 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(beta=0.336, $t=6.093$), 다음으로 직무 따돌림 요인(beta=0.321, $t=5.819$), 심리적 괴롭힘(beta=0.255, $t=4.635$) 순으로 나타났다.

즉, 패밀리 레스토랑 주방 조직 내에서 따돌림을 당한 구성원들은 높은 스트레스 반응을 증가시키고, 이에 따라 조직에 대한 몰입이 감소되어 이직 의도가 증가된다는 Hoel H et al.(1999)과 Quine L(2001)의 연구 결과와도 일치하는 것으로 나타났다.

V. 결과 및 제언

본 연구는 종사원의 인적서비스 의존도가 타 산업에 비해 상대적으로 높은 외식산업 종사원을

대상으로 직장 내 집단 따돌림 지각 정도가 직무 태도인 직무 만족과 이직 의도에 미치는 영향에 관해 실증적으로 분석하기 위해 이루어졌다.

분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 직장 내 따돌림 지각요인의 군집별 직무 만족의 평균의 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 직무 따돌림, 인간적 따돌림과 심리적 괴롭힘의 지각이 낮은 군집이 높은 군집보다 통계적으로 유의하게 직무 만족이 높은 것으로 나타났다. 또한 직무 따돌림, 인간적 따돌림과 심리적 괴롭힘의 지각이 높은 군집이 낮은 군집보다 통계적으로 유의하게 이직 의도가 높은 것으로 나타났다.

둘째, 외식산업 종사원의 직장 내 집단 따돌림 요인이 종사원의 직무 만족 및 이직 의도에 미치는 영향을 검증한 결과는 다음과 같다. 각 연구 개념 간의 상관관계를 분석한 결과는 연구 모형과 연구 가설에서 제시한 상관관계의 방향과 일치하는 것으로 나타났으며, 구체적인 영향력을 측정하기 위한 회귀분석 결과 외식산업 종사원의 직장 내 집단 따돌림 지각 요인이 직무 만족 요인에 전체적으로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 외식산업 주방 종사원의 직장 내 집단 따돌림 지각 요인이 이직 의도 요인에 전체적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과는 구성원이 따돌림을 높게 지각할수록 이직 의도가 증가한다는 최재승(2006), Park KK 등(2006), Park KK와 Choi HS(2007), Hoel H 등(1999), Quine L(2001)의 연구 결과와 일치한다.

이상의 연구 결과와 같이 패밀리 레스토랑 주방 종사원의 따돌림으로 인해 인지되는 스트레스가 조직 구성원의 만족도에 부정적인 반응이나 태도를 유도하며, 다른 직장으로서의 이직을 고려하는 것으로 판단된다. 그러므로 외식업체 경영자는 치열한 경쟁 상황 하에서 현대 조직은 타인과 구별되는 행동 특성으로서 개인 성격 특성을 잘 관리하여 직무 성과를 향상시키고 개인과 조직의 발전을 동시에 달성할 수 있도록 노력해야 할 것이다. 이를 위해 종사원 지향 조직분위기로

의 변화를 피하고 종사원들 간의 관계를 개선할 프로그램 등을 개발할 필요성이 제기된다. 이는 최근에 강조되고 있는 조직관계성의 중요성을 시사하는 것으로 이러한 결과는 인적자원에 대한 의존도가 높은 외식산업에서 직장 내 인간관계가 매우 중요하다는 것을 의미한다.

이와 같은 본 연구의 결과를 토대로 하여 연구의 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 직무 스트레스에 관한 연구는 그동안 많이 이루어졌으며, 각 분야에서 다양하게 접근되어왔다. 그러나 본 연구처럼 최근 사회적 문제가 되고 있는 직장 내 따돌림과 유형을 패밀리 레스토랑 주방 종사원을 대상으로 실증분석을 통하여 접근이 이루어졌다는 데 그 의의를 둘 수 있을 것으로 사료된다.

둘째, 서울 지역의 패밀리 레스토랑 주방에 종사하는 조리사를 대상으로 직장 내 따돌림과 직무 만족, 이직 의도 간의 관계를 살펴봄으로써 직장 내 따돌림 해소 방안을 통하여 직무 만족의 상승 효과와 이직 의도의 감소를 통하여 생산성 증대와 주방에서 종사하는 조리사의 효율적인 관리 방안을 모색할 수 있을 것으로 사료된다.

그러나 본 연구는 이러한 시사점을 제공함에도 불구하고 다음과 같은 한계점과 후속 연구를 위한 향후 연구 방향을 제시한다.

첫째, 본 연구에서는 설문 응답자의 조직 특성과 직무 및 과업 특성 등과 집단 따돌림에 영향을 미치는 국내의 집단 따돌림 연구들에서 제기된 다양한 변인들을 고려하지 못하였다. 특히, 직장 내 따돌림 지각 정도와 직접적인 관련이 있다고 사료되는 개인의 성격 특성 및 주방의 조직문화에 따른 각 변수 간의 인과관계를 연구함으로써 보다 구체적인 시사점을 제시하여야 할 것이다.

둘째, 이 연구의 조사 대상자는 서울 지역 패밀리 레스토랑 주방 종사자를 대상으로 하였기 때문에 연구에서 나타난 결과를 외식산업에 일반화하기에는 제한점이 있다. 추후 연구에서는 직장 내 따돌림에 대한 다양한 표본의 설정이 필요할 것이다.

한글초록

본 연구의 목적은 종사원의 인적서비스 의존도가 타 산업에 비해 상대적으로 높은 외식산업 종사원의 직장 내 집단 따돌림 지각 정도가 직무 태도인 직무 만족과 이직 의도에 미치는 영향에 관해 실증적으로 분석하는 것이다. 이를 위해 패밀리 레스토랑의 주방 종사원을 대상으로 총 250명을 표본으로 수집하였다. 회수된 설문지 250부 중 9부를 제외한 총 241부를 최종적으로 분석에 사용하였다. 분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 직장 내 따돌림 지각요인의 군집별 직무 만족의 평균의 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 직무 따돌림, 인간적 따돌림과 심리적 괴롭힘의 지각이 낮은 군집이 높은 군집보다 통계적으로 유의하게 직무 만족이 높은 것으로 나타났다. 또한 직무 따돌림, 인간적 따돌림과 심리적 괴롭힘의 지각이 높은 군집이 낮은 군집보다 통계적으로 유의하게 이직 의도가 높은 것으로 나타났다. 둘째, 외식산업 종사원의 직장 내 집단 따돌림 요인이 종사원의 직무 만족 및 이직 의도에 미치는 영향을 검증한 결과는 다음과 같다. 외식산업 종사원의 직장 내 집단 따돌림 지각 요인이 직무 만족 요인에 전체적으로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 외식산업 주방 종사원의 직장 내 집단 따돌림 지각 요인이 이직 의도 요인에 전체적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

참고문헌

- 곽금주 (2005). 직장속의 왕따. 월간 넥스트 2월호, 122-127.
- 김정매 (2010). 환대산업의 직장 내 집단 따돌림이 비생산적 업무행동에 미치는 영향: 호텔, 항공사, 여행사 직원의 부정적 감정의 매개효과와 내외통제성의 조절효과를 중심으로. 세종대학교 대학원 박사학위논문, 1-118, 서울.
- 이창국 (1999). 호텔주방 조리 종사원의 직무 만

- 죽도와 이직에 관한 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문, 1-120, 서울.
- 이해영 (2002). 패밀리 레스토랑 업체의 조직문화와 조직 구성원 특성에 따른 종합적 품질경영 전략의 운영수준 분석. 연세대학교 대학원 박사학위논문, 1-151, 서울.
- 정효선 (2007). 외식산업 종사원의 기업윤리 인식, 실천정도가 개인조직적합성, 직무 만족도, 이직 의도 및 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교 대학원 박사학위논문, 1-134, 서울.
- 최재승 (2007). 조직 내 따돌림의 원인과 결과에 관한 연구. 서강대학교 대학원 석사학위논문, 1-125, 서울
- 한규임 (2005). 조리사 직무 스트레스와 이직 의도 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문, 2, 서울.
- Ashforth BE (1997). Petty tyranny in organizations: A preliminary examination of antecedents and consequences. *Canadian J Administrative Sci* 14(2):126-140.
- Bae JH · Shin HC (2009). A study about influence on hotel cooking employee's job stress with organizational commitment: Focus on moderating effects on employee's career. *Korean J Hotel Administration* 18(3):119-131.
- Bluedorn AC (1982). A unified model of turnover from organizations. *Human Relations* 35(2): 135-153.
- Byon PS · Lee HJ · Yoo EY (2005). The study of duty satisfaction affected by duty stresses of employees in food service industry. *J Hotel Resort Casino* 4(2):409-421.
- Cho SH · Kim YT · Kim KS · Lee WB (2008). The effects of employees' psychological empowerment in family restaurants on job satisfaction, organizational commitment and turnover intention. *Korean J Culinary Res* 14(3):223-237.
- Cowie H · Naylor P · Rivers I · Smith PK · Pereira B (2002). Measuring workplace bullying. *Aggression & Violent Behavior* 7(1):33-51.
- Coyne I · Smith L · Chong P · Seyne E · Randall P (2003). Self and peer nominations of bullying: An analysis of incident rates, individual differences and perceptions of the working environment. *European J Work & Organizational Psychology* 12(3):209-228.
- Dawn J · Cowie H · Ananiadou K (2003). Perceptions and experience of workplace bullying in five different working populations. *Aggressive Behavior* 29(6):489-496.
- Djurkovic N · McCormack D · Casimir G (2004). The physical and psychological effects of workplace bullying and their relationship to intention to leave: a test of the psychosomatic and disability hypothesis. *International J Organization Theory & Behavior* 7(4):469-497.
- Einarsen S · Matthiesen SB · Skogstad A (1998). Bullying, burnout and well-being among assistant nurses. *J Occupational Health & Safety-australia & Newzealand* 14(6):263-268.
- Einarsen S · Raknes BI (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence & Victims* 12(3):247-263.
- Ferris GR · Zinko R · Brouer RL · Buckley MR · Harvey M (2007). Strategic bullying as a supplementary, balanced perspective on destructive leadership. *Leadership Quarterly* 18(3): 195-206.
- Hoel H · Rayner C · Cooper CL (1999). Workplace bullying. *International Rev Industrial & Organizational Psychology* 14(1):189-230.
- Kim MS · Park HK · Choi WS (2005). A study on the effect organizational commitment and job satisfaction on the employee's stress in the food service industry. *J Hospitality & Tourism Studies*

- 17:7-19.
- Kim SH · Kwon SM · Yang HK (2008). The effect of immediate supervisors' bullying on staffs' job performance, job satisfaction and turnover intention in tourism corporation. *J Tourism Sci* 32(2):233-254.
- Lee CH · Kim OH (2009). A study on the precedent and consequence of alienation in the military-focusing on the phenomenon of soldier's mobbing. *J Human Resource Management Res* 16(3):209-233.
- Lee HJ · Choi GB (2008). The influence of hotel service employee's personality trait on job performance-focused on the mediating role of job resourcefulness and employee's service orientation. *Korean Marketing Rev* 23(3):117-140.
- Leymann H (1990). Mobbing and psychological terror at workplace. *Violence & Victims* 5:119-126.
- Leymann H (1996). The content and development of mobbing at work. *European J Work & Organizational Psychology* 5(2):165-184.
- Leymann H · Gustafsson A (1996). Mobbing at work and the development of post traumatic stress disorders. *European J Work & Organizational Psychology* 5(2):251-275.
- Mobley WH (1982). Some unanswered questions in turnover and withdrawal research. *Academy Management Rev* 7(1):111-116.
- Nahm IS (2008). The usefulness of positive self-esteem in prevention on school bullying. *Society Theory* 33:135-165.
- Park JK (2000). A socio-cultural study on peer rejection phenomenon of adolescent group. *Korean J Youth Studies* 7(2):39-71.
- Park KK · Choi HS (2007). A study on determinants and outcomes of mobbing at workplace-investigation on mediating effect of mobbing at workplace. *Zeitschrift fuer Wirtschaftswissenschaften* 25(4):43-70.
- Park KK · Choi HS · Kim HY (2006). The impact of mobbing on employees' job attitude-investigation on moderating effect of self esteem. *Zeitschrift fuer Wirtschaftswissenschaften(Whole volume)* 35:169-193.
- Quine L (2001). Workplace bullying in nurses. *J Health Psychology* 6(1):73-84.
- Rayner C · Hoel H (1997). A summary review of literature relating to workplace bullying. *J Community & Applied Psychology* 7(3):181-191.
- Spratlen LP (1995). Interpersonal conflict which includes mistreatment in a university workplace. *Violence & Victims* 10(4):285-297.
- Yang TS · Park IS · Lee YC (2008). An analysis of the work-related stress and job satisfaction in hotel cooks-focused on the five diamond hotels in Jeju area. *Korean J Culinary Res* 14(2): 1-17.
- Zapf D (1999). Organizational, work group related and personal causes of bullying at work. *International J Manpower* 20(1/2):70-85.
- Zapf D · Gross C (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European J Work & Organizational Psychology* 10(4):497-522.
- Zapf D · Knorz C · Kulla M (1996). On the relationship between mobbing factors and job content, social work environment and health outcomes. *European J Work & Organizational Psychology* 5(2):215-237.

2010년 6월 17일 접수
 2010년 9월 7일 1차 논문수정
 2010년 9월 24일 2차 논문수정
 2010년 11월 29일 게재확정