

## 외식산업 조리종사원의 직장 내 괴롭힘이 조직침묵, 반생산적 행동 및 이직의도에 미치는 영향: 성별과 고용형태의 조절효과 검증

김 영 중<sup>†</sup>

동국대학교 경주캠퍼스 호텔관광경영학부

### The Influence of Foodservice Industry Culinary Staff's Workplace Harassment in Organizational Silence, Counterproductive Work Behavior and Turnover Intent: Focus on Moderating Effects on Gender and Staff's Job Status

Young-Joong Kim<sup>†</sup>

*Dept. of Hotel and Tourism Management, Dongguk University*

#### ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the influence of workplace harassment in foodservice industry culinary staff's on organizational silence, counterproductive work behavior and turnover intent. Based on total 234 samples obtained from empirical research, this study tested the reliability and fitness of the research model and verified a total of 5 hypotheses using the AMOS program. Using a structural equation model (SEM), hypothesized relationships in the model were tested simultaneously. The proposed model provided an adequate fit the data,  $\chi^2=75.936$  ( $p<.001$ ),  $df=41$ ,  $CMIN/DF=1.852$ ,  $GFI=.946$ ,  $AGFI=.913$ ,  $NFI=.914$ ,  $TLI=.944$ ,  $CFI=.958$ ,  $RMSEA=.060$ . The model's fit, as indicated by these indexes, was deemed satisfactory, thus providing a good basis for testing the hypothesized paths. The SEM showed that the relational workplace harassment ( $\beta=.957$ ) had a positive significant influence on organizational silence, organizational silence ( $\beta=.934$ ) had a positive significant influence on counterproductive work behavior. Also, counterproductive work behavior ( $\beta=.815$ ) had a positive significant influence on turnover intention. The moderating effects on gender and job status did not show significant effect. Limitations and future research directions are also discussed.

Keywords: workplace harassment, organizational silence, counterproductive work behavior, turn-over intention, foodservice industry

#### I. 서 론

음식은 가장 감성적이며 파급효과가 큰 대표적인 민간외교 아이টে็ม으로 최근 고부가가치 산업으로 떠오름에 따라 세계 여러 각국은 자국 음식의 세계화에 전력을 기울이고 있다. 우리나라 역시 민·관·학이 협력하여 한식의 세계화 전략을 주요 전략산업으로 육성하고자 노력하고 있다(Khoe, Rowe, & Lim, 2007). 정부의 한식 세계화 전략과 시대적 흐름을 타고, 다양한 요리 프로그램들이 지상파 방송을 통해

서 전파되고 있으며, Star Chef가 직접 요리하는 쿡방 프로그램으로 방송가 트렌드가 변화하면서 식품이나 외식업계는 쿡방 마케팅을 활발하게 펼치고 있다. 이러한 영향으로 조리종사원에 대한 인기는 높아지고 있으나, 마스크에서 보여지는 것과 달리 조리종사원의 직무는 타 산업의 직업군보다 강한 직업의식이 요구되며, 적은 인원으로 과중한 업무량 및 불규칙한 휴무, 장시간의 근무시간, 낮은 임금에 집중력을 요구하는 직무의 특성상 이직률이 높은 직종이다(McCabe, 2001). 작업환경 또한 소음이 많고 각종 위험 기구

\* 이 논문은 2016년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2016S1A5A8017239).

<sup>†</sup> Corresponding author: 김영중 yjkim@dongguk.ac.kr, 경상북도 경주시 동대로 123, 동국대학교 호텔관광경영학부

및 작업장의 더위와 추위 등으로 강한 체력을 요구하는 육체적 피로도가 높은 직업군으로 분류되고 있다(Murray-Gibbons & Gibbons, 2007). 이러한 조리종사원의 작업환경은 상사와 동료 간의 갈등으로 인해 직장 내 괴롭힘이 발생하게 된다(Baillien & De Witte, 2009). Tambur와 Vadi(2011), Johnson 등(2009)은 직장 내 괴롭힘은 직장이라는 특수한 환경적인 조건하에서 발생된다고 하였으며, Einarsen, Hoel, Zapf, & Cooper(2010), Vartia(1996)는 부정적이고 스트레스적인 작업환경은 직장 내 괴롭힘 행동과 관련이 있다고 하였다. 직장 내 괴롭힘(Workplace harassment; WPH)은 개인 혹은 집단이 특정한 개인을 괴롭히고, 불쾌하게 하며, 사회적으로 배제하는 상황이 반복적이고 지속적으로 나타내는 것(Einarsen et al., 2010)이다. Pearson, Andersson, & Porath (2005)은 조직 내에서 발생이 가능한 비생산적인 업무행동의 하나로 직장 내 괴롭힘을 거론하였으며, 폭력은 주로 신체적인 공격이며, 일회성만으로 영향력이 높은 반면에, 괴롭힘은 중간 이하의 강도를 가진 지속적이고 비 신체적인 공격적 행동이라고 하였다. Laschinger, Nosko, & Wong(2013)은 직장 내 괴롭힘에 종사원이 장기간 노출되게 되면 개인적으로 피로, 두통, 소화불량, 불안, 우울증, 직무스트레스, 소진 등 신체적 질환을 유발하기도 하며, 조직적으로는 조직 침묵, 직무만족, 생산성 저하, 이직의도의 증가 등에 영향을 주게 된다는 연구결과들이 제시되고 있다(Han, Ah, & Yoo, 2014). 이렇듯 개인과 조직에 부정적인 효과를 나타내는 직장 내 괴롭힘의 중요성에 대해 1990년부터 영국을 포함한 유럽 등 다수의 선진국에서 다양하게 연구가 수행되어 왔으며, 최근 들어 일본, 중국(Somunoglu et al., 2013; Abe & Henly, 2010; Quine, 2001), 한국 또한 직장 내 괴롭힘에 대한 연구가 진행되어왔다. 그러나 국내에서의 직장 내 괴롭힘에 관한 연구는 간호사를 대상으로 한 연구가 대부분이고(Choi, Lee, & Kim, 2013), 이외 일부 연구로는 유통업 근로자의 직장폭력 경험 실태(Kim & Yun, 2012), 관광기업(Kim, Kwon, & Yang, 2008)을 대상으로 직장 내 괴롭힘과 결과변수에 대한 연구를 제한적으로 수행하였을 뿐, 관광산업에서 절대 간과할 수 없는 외식산업 조리종사원이 조직 내에서 구성원들과의 관계에서 겪게 되는 직장 내 괴롭힘과 관련된 연구는 미흡한 실정이었다. 특히, 외식산업 조리종사원이 인지하는 직장 내 괴롭힘, 조직침묵, 반생산적 행동 및 이직의도와와의 인과관계에서 성별과 고용형태(정규직·비정규직)에 따른 조절효과를 검증한 연구는 국내외를 막론하고 전무한 실정이었다.

따라서 본 연구에서는 외식산업 조리종사원의 직장 내 괴롭힘의 요인을 선행연구의 고찰을 통해 파악하고, 직장

내 괴롭힘이 조직침묵, 반생산적 행동을 거쳐 이직의도에 영향을 미친다는 관계를 검증하고자 한다. 더불어, 조리사의 고용형태(정규직·비정규직)와 성별에 따른 조절효과를 추가적으로 규명하고자 하였다. 이러한 실증연구를 통해 외식산업 조리종사원에 대한 효율적인 인력관리와 적절한 직무환경에 대한 기준을 제시해줄 수 있을 것으로 판단된다.

## II. 이론적 배경 및 연구가설

### 1. 직장 내 괴롭힘

세계적인 경기불황으로 인해 기업 간 종사원의 경쟁이 점점 치열해짐에 따라 직장 내 괴롭힘 현상은 급격히 증가하였고, 많은 종사원들이 모욕, 공격적인 언급, 지속적인 비난, 인신공격 등을 당할 수 있는 적대적인 업무 환경에 노출되어 왔다(Adams, 1992; Randall, 1992). 이러한 이유로 직장 내 괴롭힘 행동에 관한 연구가 꾸준히 증가하는 추세이다. 이는 기업의 입장에서 직장 내 괴롭힘으로 인해 발생하는 막대한 비용을 줄이기 위한 방안 마련이 절실할 뿐만 아니라, 종사원 간의 괴롭힘 행위로 인한 사회 심리학적 효과가 어떠한 과정을 거쳐 개인과 사회에 영향을 주는지 파악하기 위함이다(Appelbaum & Roy-Girard, 2007). Einarsen, Raknes, & Matthiesen(1994)은 직장 내 괴롭힘을 직원이 상사나 동료 등에 의해 지속적으로 괴롭힘을 당하거나, 심리적으로 굴욕감을 갖게 되는 상황으로 정의하였고, Randall(1997)은 직장 내 괴롭힘을 다른 사람들의 정신적, 육체적 고통의 원인이 되는 고의적 시도로 나타나는 공격적인 행동들이라고 하였다. 한편, 직장 내 괴롭힘 행동을 정의하는데 있어 두 가지 이슈가 존재한다. Leymann(1996)는 직장 내 괴롭힘은 일과 관련하여 지속적으로 비난을 받거나, 굴욕을 당하거나, 사직을 종용하는 암시를 받거나, 일에 대한 모니터링, 주체할 수 없는 업무량, 누군가 고향을 치거나 갑작스럽게 화를 내는 것과 같은 직장 내 부정적 행동 경험이라고 하였으며, Lutgen-Sandvik, Tracy, & Alberts(2007)는 피해자가 스스로를 방어하고 학대를 중지하기 어려운 상황에서 최소 2가지의 부정적인 행위를 경험하고, 매주이거나 그보다 자주 혹은 6개월에서 그 이상 동안 발생하는 것을 직장 내 괴롭힘이라고 하였다. 이상과 같이 직장 내 괴롭힘에 관한 정의와 용어 선택은 연구자들마다 다를 뿐 아니라, 동일한 용어의 의미도 조금씩 다르기는 하지만 의미상의 유사점도 많이 찾을 수 있다. 괴롭힘과 관련된 선행연구에서도 mobbing, bullying, harassment 등의 주요 용어들을 혼용하여 사용하고 있으나, 그러나 직장 내 괴롭힘은 더 자주 더 오랜 기간 동안 발생한

다는 점에서 단순한 갈등과는 다르다는 것에서는 의견이 일치한다(Lutgen-Sandvik et al., 2007).

직장 내 괴롭힘의 구성요소에 대해 Leymann(1990)은 LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization)를 개발하고, 하위차원을 피해자에 대한 평판, 피해자의 직무 수행 가능성, 피해자와 동료들과 의사소통 가능성, 피해자들의 사회적 상황, 육체적 공격, 위협 등이 포함된다고 하였고, Zapf (1999)는 LIPT를 바탕으로 실증 연구를 통해 직장 내 괴롭힘의 하위 차원을 피해자에 대한 의사소통의 방해, 사회적 관계의 단절, 피해자의 개인적 명성에 대한 위해, 무의미한 업무의 할당, 신체적 공격으로 직장 내 괴롭힘을 측정하였다. 한편, Rayner & Hoel(1997)은 직무 따돌림, 개인에 대한 위협, 인간관계의 고립, 과도한 업무, 약화로 직장 내 괴롭힘의 하위차원을 구분하여 실증분석을 수행하였다.

이상의 선행연구에서 제시한 선행연구자들의 직장 내 괴롭힘은 직접 혹은 간접적인 행동을 수반하고 있다. 그러나 직장 내 괴롭힘은 학생 및 청소년과 달리 육체적 폭력이 수반되지 않고, 피해자 본인들이 지각할 수 없을 정도로 은밀하게 행해지기도 하며, 가장 일반적인 행태는 직무, 인간, 심리와 관련된 괴롭힘이다. 따라서 본 연구에서는 외식산업 조리종사원이 인지하는 직장 내 괴롭힘을 대인 관계적 차원에 초점을 두고, 직장 내 괴롭힘의 하위차원을 심리, 직무, 인간적 괴롭힘(Leymann, 1990)을 직장 내 괴롭힘으로 구분하여 연구를 진행하였다.

## 2. 직장 내 괴롭힘과 조직침묵

조직침묵(Organizational silence; OGS)은 그 동안 학자들의 주목을 크게 받지 못한 연구주제이다. 조직침묵이 주목 받지 못한 이유는 침묵은 단순히 발언의 극단적 개념으로 간주되었고, 침묵의 측정이 용이하지 않다는 점, 침묵의 부정적 현상에 대한 인식이 부족했기 때문이다(Vokola & Bouradas, 2005). 하지만 최근 들어 침묵현상은 단순한 발언의 부재가 아니며, 구성원 스스로에게 미칠 영향 등을 고려한 의도적이고 전략적 행동이라는 인식이 확대됨에 따라 연구의 중요성이 강조되기 시작하였다(Van Dyne, Ang, & Botero, 2003). 직장 내 괴롭힘과 조직침묵에 관련된 선행연구는 다음과 같다.

직장 내 괴롭힘은 종사원의 부정적인 행동인 조직침묵으로 이어지는데, 괴롭힘을 지속적으로 당하는 조직 구성원은 다양한 행동의 양상으로 피해를 극복하려 하며, 직접적인 방법으로 대처하기 보다는 겉으로 드러나지 않는 긍정적인 행동을 줄여나가며, 간접적인 방법으로 저항행동을 전

개하게 된다(Bies, Tripp, & Ramer, 1997). Uhi-Bien과 Carsten (2007)은 상사 혹은 동료의 부정적이고 비인격적인 행동을 목격한 조직 구성원은 비도덕적 행동을 보이거나 침묵함으로써 수동적 반응을 보이게 된다고 하였다. Aquino, Tripp, & Bies(2001)의 연구에 의하면 상사들은 부하 직원들에게 위협적이고 공격적인 태도로 대하기 때문에, 상사와의 대화를 꺼리며, 부하 직원은 대부분 상사에 대한 낮은 신뢰감을 형성하는 등 자신의 의견을 발언하지 않는 등의 행동으로 불편한 관계를 침묵으로 유지하려고 한다고 하였으며, Hong, Kang, & Lee(2014)는 상사의 괴롭힘으로 인해 조직 구성원들의 태도에 부정적 영향을 미쳐 조직침묵을 유발한다고 하였다.

이러한 선행연구 결과를 바탕으로 본 연구에서는 외식산업 조리종사원이 인지하는 직장 내 괴롭힘은 조직침묵에 유의한 영향을 미친다고 가정하고, 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 외식산업 조리종사원이 인지하는 직장 내 괴롭힘은 조직침묵에 유의한 영향을 미칠 것이다.

## 3. 조직침묵과 반생산적 행동

반생산적 행동(Counterproductive work behavior; CWB)이란 일반적으로 조직의 입장에서 볼 때 조직 구성원이 정당한 이익에 반하는 고의적인 행동을 하는 것을 말하며(Gruys & Sackett, 2003), 최근에 이와 관련된 연구가 활발하게 진행되고 있다. Collins와 Griffin(1998)은 반생산적 행동에 대해 조직과 사회의 규칙과 가치를 무시하는 행동으로, 행동의 범위가 폭력에서부터 사소한 도둑질에 이르기까지 다양하게 나타난다고 하였고, 반생산적 행동은 조직 구성원을 통해 이뤄지는 조직과 동료에 해가 되는 부정적인 재량적 행동(Bennett & Robinson, 2000)으로 정의할 수 있다. 조직침묵과 반생산적 행동의 관련된 선행연구는 다음과 같다.

Colquitt와 Greenberg(2003)는 조직침묵이 잦은 무단결근, 태만, 이직 등과 같은 조직에 부정적인 영향을 미친다는 결과를 제시하였고, Joinson(1996)은 조직침묵은 조직의 금전적 손실, 직무 태만 등과 같은 조직에 부정적인 영향을 미친다고 하였다. Morrison과 Milliken(2000)의 연구에서도 조직침묵의 반복은 태업, 고의적인 사유제산 파괴 등을 통한 노동자의 쟁의행위를 뜻하는 사보타주로 이어지거나, 조직에 대한 이탈로 나타난다고 하였으며, Clemmer(2008)는 조직 구성원들은 조직침묵으로 인해 주변의 동료들에게 폭언을 하거나, 의도적으로 해를 가하는 반생산적 행동을 하게 된

다고 하였다.

이러한 선행연구 결과를 바탕으로 본 연구에서는 외식산업 조리종사원의 조직침묵은 반생산적 행동에 유의한 영향을 미친다고 가정하고, 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2: 외식산업 조리종사원의 조직침묵은 반생산적 행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

#### 4. 반생산적 행동과 이직의도

이직의도는 조직구성원이 조직을 자발적으로 떠나려는 것을 의미한다(Farrell, 1983). 즉, 조직을 떠나거나 옮기려는 행위, 다른 직장의 탐색, 이직을 생각하는 행위를 의미하는데, 이는 조직의 유효성을 판단하는 중요한 요인이 된다. 반생산적 행동과 이직의도와 관련된 선행연구는 다음과 같다.

Fox, Spector, & Miles(2001)는 미국 플로리다 지역 일반 기업 종사자를 대상으로 한 연구에서 직원의 반생산적 행동으로 인해 자신의 직무에 불만족하게 되고(Dalal, 2005), 이로 인해 이직하고자 하는 의도를 가지게 된다고 하였다. Jung과 Yoon(2012)은 특급호텔 조리사는 동료 및 상사에 대한 반생산적 행동은 이직의도에 유의한 영향을 준다고 하였으며, Judge, Scott, & Ilies(2006)도 미국 남동부 지역 일반 기업을 대상으로 직원의 반생산적 행동과 이직의도는 매우 밀접한 관계를 가지고 있다고 하였다. 또한 Bowling과 Gruys(2010)도 조직 내 종사원의 반생산적 행동은 생산성을 약화시키고, 조직의 명성에 해를 입히는 조직 손실의 대표적인 행동이라고 하였다.

이러한 선행연구 결과를 바탕으로 본 연구에서는 외식산업 조리종사원의 반생산적 행동은 이직의도에 유의한 영향을 미친다고 가정하고, 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3: 외식산업 조리종사원의 반생산적 행동은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구방법

본 연구를 위해 서울, 경기, 인천 등의 수도권에 위치한 8개(각 4개씩의 호텔 및 외식업체)의 외식산업에서 근무하는 350명의 조리종사원을 표본으로 선정하여 2016년 5월 23일부터 2016년 5월 31일까지 예비설문지를 호텔 50부, 외식업체 50부를 배포하여 설문조사를 하였다. 예비조사결과를 바탕으로 설문지를 보완하여 2016년 6월 1일부터 2016

년 7월 10일까지 총 40일간 외식산업의 조리종사원을 대상으로 비확률 표본추출방법의 하나인 할당표본추출방법을 통하여 본 조사를 실시하였다. 총 287부의 설문지가 회수되었고, 이중 불성실하게 응답한 53부를 제외한 통계분석이 가능한 234부(81.5%)의 설문지가 최종 분석에 사용되었다. 수집된 자료는 SPSS(V 12.0)와 Amos(V 7.0)프로그램을 사용하여 분석하였다. 측정 항목의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석 및 확인적 요인분석을 실시하였고, 집중타당성을 고찰하기 위해 합성신뢰도와 평균분산추출값을 계산하였다. 도출된 요인 간 연관성 측정을 위해 상관분석을 하였으며, 연구 가설을 토대로 구조방정식모형 검증을 실시하였다. 또한 외식산업 조리종사원이 인지하는 직장 내 괴롭힘과 조직침묵, 반생산적 행동 및 이직의도와의 인과관계에서 성별과 고용형태(정규직·비정규직)의 조절효과를 검증하기 위해 두 개의 집단으로 재코딩하였으며, 잠재요인간의 관계를 free로 한 Free 모형과 잠재요인 간 관계의 크기가 동일하다는 제약 모형을 설정하여 이들 간  $\chi^2$ 를 비교하면서 변수의 조절 역할에 대해 고찰하였다.

#### 2. 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

직장 내 괴롭힘은 일과 관련하여 지속적으로 비난을 받거나, 굴욕을 당하거나, 사직을 종용하는 암시를 받거나 일에 대한 모니터링, 주체할 수 없는 업무량, 누군가 고향을 치거나 갑작스럽게 화를 내는 것과 같은 직장 내 부정적 행동 경험(Leymann, 1996)으로 본 연구에서는 Leymann(1990)이 개발한 LIPT를 Na와 Jeon(2010)이 번안하여 사용한 척도를 본 연구에 맞게 수정하여 심리 5문항, 직무 4문항, 인간 5문항 등 총 14문항을 리커트 7점 척도로 측정하였다(7점: 매우 그렇지 않다, 4점: 보통이다, 1점: 전혀 그렇지 않다; 이하 모두). 반생산적 행동은 조직 구성원이 의도적으로 조직의 중요한 규정이나 규칙을 어김으로써 조직이나 동료에게 손해를 입히는 행위(Robinson & Bennett, 1995)로, 본 연구에서는 Marcus와 Schuler(2004), Fox와 Spector(1999)등의 연구에서 사용된 척도를 본 연구에 맞게 수정 및 보완하여 조직 4문항, 동료 3문항 등 총 7문항을 측정하였다. 조직침묵은 일이나 조직을 향상시킬 수 있는 아이디어, 정보, 의견 등을 의도적으로 표현하지 않는 것(Morrison & Milliken, 2000)으로, 본 연구에서는 Van Dyne(2003)의 연구에서 사용된 척도를 본 연구에 맞게 수정 및 보완하여 개념적 침묵 4문항, 방어적 침묵 5문항 등 총 9문항을 조직침묵으로 측정하였다. 마지막으로 이직의도는 조직의 구성원이기를 포기하고

현 직장을 떠나려는 종사원의 의도(Meyer & Allen, 1984)로써, 본 연구에서는 Mathieu와 Zajac(1990), Williams와 Hazer(1986)등의 연구에서 사용된 척도를 본 연구에 맞게 수정 및 보완하여 4문항으로 측정하였다.

### 3. 연구모형

본 연구는 외식산업 조리종사원이 인지하는 직장 내 괴롭힘이 조직침묵, 반생산적 행동 및 이직의도에 미치는 영향을 파악하고, 직장 내 괴롭힘, 조직침묵, 반생산적 행동 및 이직의도와와의 인과관계에서 성별과 고용형태(정규직·비정규직)의 조절효과가 있는지에 대해 실증적으로 분석하고자 하였다. 선행 연구 결과를 바탕으로 구성된 연구 모형은 Fig. 1과 같다.

## IV. 연구결과 및 가설검증

### 1. 표본의 일반적인 특성

표본의 구성은 Table 1과 같다. 성별은 남성 118명(50.4%), 여성 116명(49.6%)이었으며, 연령은 30대 120명(51.3%), 20대 65명(27.8%), 40대 이상 49명(20.9%)이었고, 학력은 전문대학교 졸업이 121명(51.7%)으로 가장 많은 분포를 보이고 있었다. 고용형태는 정규직이 119명(50.9%), 계약직 115명(49.1%)이었으며, 결혼 유무는 기혼 101명(43.2%), 미혼 133명(56.8%)이었다.

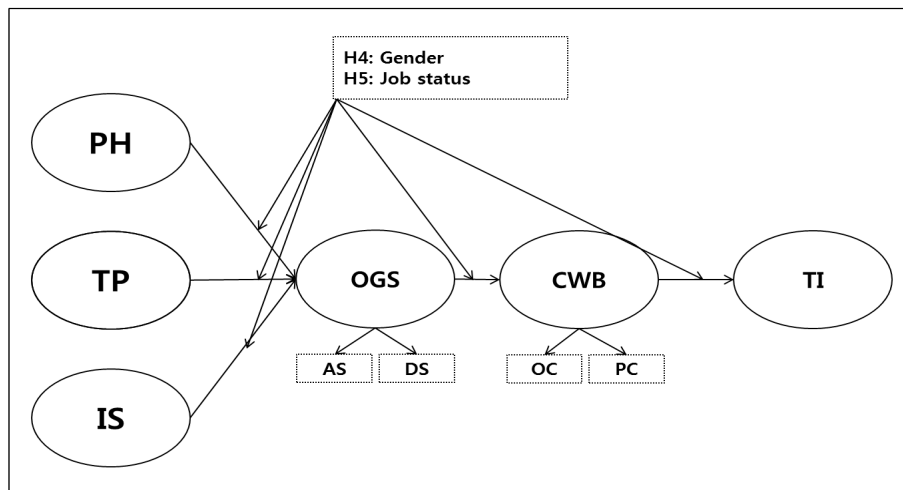
### 2. 측정 항목의 타당도 및 신뢰도 검증

**Table 1. Demographic characteristics of the samples**

Characteristic	N	%	
Gender	Male	118	50.4
	Female	116	49.6
Job status	Full-time	119	50.9
	Part-time	115	49.1
Age (yr)	20	65	27.8
	30	120	51.3
	40~	49	20.9
Marital status	Married	101	43.2
	Non-married	133	56.8
Education	~High school	37	15.8
	College	121	51.7
	University	57	24.4
	Graduate university	19	8.1
Total	234	100.0	

측정 항목에 대한 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석 및 신뢰도 분석결과는 Table 2 및 Table 3과 같다. 탐색적 요인 분석 결과, 직장 내 괴롭힘의 하위차원 3개의 요인과 조직 침묵, 반생산적 행동 및 이직의도 등 총 8개의 요인이 도출되었으며, 누적 설명력은 66.581%로 조사되었다.

요인 1은 동료는 나의 실수에 대해 필요이상으로 과장하



**Fig. 1. Summary of hypothesized relationships**

※ WPH=workplace harassment; PH=psychological harassment; TP=threat to professional status; IS=isolation; OGS=organizational silence; AS=acquiescent silence; DS=defensive silence; CWB=counterproductive work behavior; OC=organization CWB; PC=person CWB; TI=turnover intention.

Table 2. Explorator factor analysis

Item		Factor loading							
		Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6	Factor 7	Factor 8
Psychological harassment	PH 1	.788	-.068	.185	.053	.136	.065	.054	.073
	PH 2	.768	-.051	.181	.023	.139	.209	.003	.120
	PH 3	.771	.005	.147	.050	.130	.083	.143	-.035
	PH 4	.698	-.036	.152	.247	.185	.253	.051	.126
	PH 5	.703	-.053	.117	.320	-.022	.062	.064	.153
Threat to professional status	TP 1	-.026	.840	.057	-.057	.04	.161	.023	-.060
	TP 2	-.017	.855	-.010	-.042	.028	-.033	.043	-.041
	TP 3	-.039	.885	.078	.015	-.003	-.127	.076	.051
	TP 4	-.070	.851	.066	-.063	-.094	-.086	.090	.096
Isolation	IS 1	.102	-.029	.038	-.066	.178	.660	.191	.102
	IS 2	.207	.052	.028	.327	-.009	.686	-.010	.154
	IS 3	.150	-.008	.210	.328	.163	.647	-.031	.161
	IS 4	.187	.026	.255	.291	.122	.641	.040	.109
	IS 5	.081	-.310	.338	-.017	.243	.569	.080	.066
Acquiescent silence	AS 1	.163	.005	.112	.636	.264	.159	.114	.146
	AS 2	.192	-.044	.194	.585	.201	.248	.172	.245
	AS 3	.180	-.069	.204	.674	.197	.138	.123	.068
	AS 4	.058	-.161	.241	.657	.244	.111	.157	.044
Defensive silence	DS 1	.210	.107	.581	-.063	.381	.191	.150	-.034
	DS 2	.251	.111	.606	.054	.275	.236	.194	.051
	DS 3	.185	.050	.732	.230	.142	.051	.132	.096
	DS 4	.241	.019	.722	.226	-.021	.202	.076	.196
	DS 5	.133	.054	.696	.380	.064	.081	-.071	.108
Organization CWB	OC 1	.208	-.113	.121	.170	.734	.209	.023	.217
	OC 2	.080	-.144	.169	.260	.637	.295	.091	.247
	OC 3	.193	.140	.160	.184	.657	.077	.142	.065
	OC 4	.138	.010	.158	.258	.738	.089	.155	.166
Person CWB	PC 1	.099	.071	.058	.160	.010	.139	.756	.067
	PC 2	.114	.053	.106	.224	.102	.055	.788	.101
	PC 3	.025	.109	.104	-.006	.184	-.004	.803	.174
Turnover intention	TI 1	.032	.019	.008	-.049	.134	.208	-.024	.756
	TI 2	.067	.145	.016	.298	.308	.123	.207	.553
	TI 3	.170	-.008	.192	.246	.048	.080	.197	.710
	TI 4	.189	-.082	.245	.154	.244	.096	.265	.586
Eigen value		10.286	3.414	2.112	1.687	1.455	1.306	1.234	1.143
Variance of %		30.254	10.041	6.212	4.962	4.279	3.841	3.630	3.362
Total cumulative : 66.581%									

※ 세부적인 변수내용은 본문 중에 표기하였음.

**Table 3. Confirmatory factor analysis and reliability analysis**

Items	Estimate	Standardized estimate	<i>t</i> value	Cronbach's $\alpha$	CCR	AVE	
Psychological harassment	PH 1	1.000	.757		.862	.840	.558
	PH 2	1.105	.781	11.848***			
	PH 3	1.042	.695	10.451***			
	PH 4	1.197	.807	12.242***			
	PH 5	1.092	.690	10.372***			
Threat to professional status	TP 1	1.000	.763		.893	.805	.675
	TP 2	1.001	.798	12.680***			
	TP 3	1.166	.882	14.106***			
	TP 4	1.116	.842	13.477***			
Isolation	IS 1	1.000	.656		.785	.818	.500
	IS 2	1.370	.687	6.401***			
	IS 3	1.590	.771	6.763***			
	IS 4	1.471	.757	6.717***			
	IS 5	1.361	.659	6.184***			
Acquiescent silence	AS 1	1.000	.693		.807	.790	.511
	AS 2	1.241	.763	10.198***			
	AS 3	1.190	.713	9.616***			
	AS 4	1.151	.691	9.358***			
Defensive silence	DS 1	1.000	.708		.833	.822	.504
	DS 2	1.057	.746	10.223***			
	DS 3	1.086	.756	10.229***			
	DS 4	.850	.639	8.892***			
	DS 5	1.014	.699	10.869***			
Organization CB	OC 1	1.000	.759		.852	.837	.616
	OC 2	.949	.765	11.271***			
	OC 3	1.085	.839	12.630***			
	OC 4	1.020	.775	12.171***			
Person CB	PC 1	1.000	.749		.775	.801	.554
	PC 2	.922	.838	10.148***			
	PC 3	.657	.633	8.708***			
Turnover intention	TI 1	1.000	.741		.745	.759	.523
	TI 2	.930	.695	9.488***			
	TI 3	.800	.689	9.412***			
	TI 4	.653	.767	6.469***			

Note: CCR=composite construct reliability, AVE=average variance extracted,  $\chi^2=678.830(df=113)$ ,  $p<.001$ , CMIN/DF=1.380, GFI=.854, AGFI=.824, NFI=.841, TLI=.943, CFI=.950, RMSEA=.040.

거나 욕설을 퍼붓곤 한다, 동료들은 나의 실수를 따라하면서 나를 놀린다, 내가 없을 때 상사나 동료가 나에게 대한 얘기를 하는 것 같다, 나에게 대한 소문을 들어본 적 있다, 동료들은 나에게 불쾌한 별명을 만들어 부른다 등 직장 내 괴롭힘과 관련된 심리적 항목 5개로 구성되어 있어 심리적 괴롭힘으로 명명하였다. 요인 2는 상사는 나에게 전문적인 일을 시키지 않는다, 상사는 나에게 무의미한 작업만 시킨다, 상사는 나에게 단순한 업무만 시킨다, 상사는 나에게만 지속적으로 일을 시킨다 등 직장 내 괴롭힘과 관련된 직무 항목 4개로 구성되어 직무 괴롭힘으로 명명하였다. 요인 3은 나는 결과가 나쁠 것이 염려되어 내 생각을 다른 사람에게 이야기하지 않는다, 나는 특정 정보를 발설한 후 결과가 두려워서 그 정보를 나 혼자만 알고 넘어갈 때가 있다, 나는 입장이 난처해질 것이 걱정되어 특정 정보를 일부러 빠뜨리고 이야기하지 않을 때가 있다, 나는 입장이 난처해질 것이 걱정되어서 업무처리를 향상시킬 수 있는 방안을 제시하지 않는다, 나는 부정적인 피드백이 돌아올 것이 걱정되어서 문제에 대한 해결책을 제시하지 않는다 등 조직에서 방어적 침묵과 관련된 태도에 대한 세부적인 항목 5개로 구성되어 있어 방어적 침묵으로 명명하였다. 요인 4는 나는 조직에 대해 별로 관여하고 싶지 않아서 조직을 변화시킬 수 있는 아이디어를 제시하지 않는다, 나는 조직을 떠날 생각이기 때문에 좋은 아이디어가 있어도 말하지 않는다, 나와 관련된 문제에 대한 해결책을 타인에게 이야기 하지 않는다, 나는 업무처리를 향상시킬 수 있는 방안을 제시하지 않는다 등 조직에서 체념적 침묵과 관련된 태도에 대한 세부적인 항목 4개로 구성되어 있어 체념적 침묵으로 명명하였다. 요인 5는 나는 종종 개인적인 용도로 회사의 기물을 사용한 적이 있다, 나는 업무시간에 개인적인 일을 본적이 있다, 능력보다 일부러 일을 천천히 한다, 나는 일부러 지각한 적이 있다 등 반생산적 행동의 조직과 관련된 항목 4개로 구성되어 있어 조직적 반생산적 행동으로 명명하였다. 요인 6은 회사 내에서 개인적인 이야기를 나눌 동료가 별로 없다, 회사 내에서는 누구도 나랑 이야기를 하려 하지 않는다, 상사들은 동료들이 나와 이야기하는 것을 싫어하는 눈치이다, 상사들은 동료들이 나와 이야기 하는 것을 싫어하는 눈치이다, 동료들은 나의 눈치를 보지 않고 이야기 한다, 나는 주로 동료들과 떨어져서 일을 하기 때문에 동료들과 이야기하기 힘들다 등 직장 내 괴롭힘과 관련된 인간적인 항목 5개로 구성되어 있어 인간적 괴롭힘으로 명명하였다. 요인 7은 나는 동료나 상사의 성과에 대해 평가 절하하는 경우가 있다, 나는 종종 동료의 도움 요청을 거절하는 경우가 있다,

나는 동료나 상사에 대해 무례하게 말하는 경우가 있다 등 반생산적 행동의 동료와 관련된 세부적인 항목 3개로 구성되어 있어 동료적 반생산적 행동으로 명명하였고, 요인 8은 나는 가끔 회사를 그만두고 싶은 충동을 느낀다, 나는 향후 1년 안에 이 조직을 그만둘 것이다, 나는 현재 다른 회사로의 이직을 심각히 고려하고 있다, 나는 현재보다 조금이라도 여건이 나빠지면 회사를 그만둘 것이다 등 이직과 관련된 태도에 대한 세부적인 항목 4개로 구성되어 있어 이직의도로 명명하였다.

내적일관성 검증을 위한 신뢰도 분석결과, 도출된 요인의 크론바하 알파계수가 8개 요인에서 .745 이상으로 조사되어 측정항목들의 신뢰도는 모두 적합한 수준인 것으로 나타났다. 타당성 검증을 위한 합성신뢰도는 .759~.840 이었고, 표준분산추출값도 모두 .50 이상이었으며, 표준화된 요인적재량이 모두 .60 이상으로 .001 수준에서 유의하여 집중타당성이 판명되었다(Fornell & Larcker, 1981; Anderson & Gerbing, 1988). 또한 판별타당성 검증을 위해 대상이 되는 잠재요인 각각의 표준분산추출값과 잠재요인 간의 상관관계 수 제곱을 비교하여 표준분산추출값이 모두 상관관계 수 제곱보다 큰 지 확인하였는데(Table 4), 모든 잠재요인 간 상관관계 수 제곱의 크기는 .000~.399로 표준분산추출값의 범위인 .500~.675보다 작은 것으로 나타나, 본 잠재요인은 모두 판별타당성을 갖는 것으로 조사되었다. 이러한 결과를 통해 도출된 8개의 요인이 개별적이면서 단일차원성을 갖는다는 것이 확인되었으며, 확인적 요인분석에 대한 적합도 또한  $\chi^2=678.830(p<.001)$ ,  $df=113$ ,  $CMIN/DF=1.380$ ,  $GFI=.854$ ,  $AGFI=.824$ ,  $NFI=.841$ ,  $TLI=.943$ ,  $CFI=.950$ ,  $RMSEA=.040$  등으로 조사되어 비교적 수용될만한 수준인 것으로 나타났다.

### 3. 가설 검증

본 연구의 가설검증을 위해 구조방정식 모형을 통해 분석하였으며, 구조방정식 모형을 통해 검증된 최종 경로계수는 Table 5와 같다. 분석결과, 최종모형의 적합도 지수는  $\chi^2=75.936(p<.001)$ ,  $df=41$ ,  $CMIN/DF=1.852$ ,  $GFI=.946$ ,  $AGFI=.913$ ,  $NFI=.914$ ,  $TLI=.944$ ,  $CFI=.958$ ,  $RMSEA=.060$  등으로 나타나 적합도 판단 기준은 수용할 만한 수준인 것으로 조사되었으며, 수정지수를 검토한 결과, 일부 오차 항목을 연결하면 적합도를 어느 정도 향상시킬 여지는 있었지만, 그럴 경우 해당 항목들의 판별타당성과 단일차원성이 저해되기 때문에 모형을 변경하지 않았다.

첫째, 외식산업 종사원이 인지하는 직장 내 괴롭힘은 조직침묵에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 설정하였으



**Table 4. Correlation analysis**

		1	2	3	4	5	6	7	8
1	PH	.558 <sup>2)</sup>	(.006) <sup>3)</sup>	(.218)	(.220)	(.275)	(.200)	(.060)	(.141)
2	TP	-.082 <sup>1)</sup>	.675	(.009)	(.009)	(.010)	(.002)	(.022)	(.000)
3	IS	.467**	-.097	.500	(.289)	(.278)	(.284)	(.060)	(.215)
4	AS	.470**	-.096	.538**	.511	(.309)	(.399)	(.133)	(.261)
5	DS	.525**	.103	.528**	.556**	.504	(.277)	(.108)	(.181)
6	OC	.448**	-.050	.533**	.632**	.527**	.616	(.126)	(.295)
7	PC	.246**	.149*	.245**	.366**	.329**	.355**	.554	(.165)
8	TI	.376**	.027	.464**	.511**	.426**	.544**	.407**	.523
	M±S.D.	4.72±0.87	3.51±1.23	4.61±0.76	4.68±0.84	4.57±0.83	4.73±0.90	4.16±1.13	4.55±0.87

\*\* Pearson correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

<sup>1)</sup> Correlation coefficient (r), <sup>2)</sup> AVE, <sup>3)</sup> Coefficient of determination (r<sup>2</sup>).

**Table 5. Results of the structural equation model**

	Hypothesized relationship	Estimate	Standardized estimate	t-value	Result
H1	Workplace harassment → Organizational silence	.857	.957	7.867***	accepted
H2	Organizational silence → Counterproductive work behavior	.843	.934	6.516***	accepted
H3	Counterproductive work behavior → Turnover Intent	.872	.815	5.040***	accepted

\*\*\*  $p < .001$ ,  $\chi^2 = 75.936 (p < .001)$ ;  $df = 41$ ,  $CMIN/DF = 1.852$ ,  $GFI = .946$ ,  $AGFI = .913$ ,  $NFI = .914$ ,  $TLI = .944$ ,  $CFI = .958$ ,  $RMSEA = .060$ .

며, 분석결과, 표준화된 경로계수가  $\beta = .957 (t = 7.867, p < .001)$ 로 분석되어 가설 H1은 채택되었다. 이는 직장 내 괴롭힘으로 인해 종사원은 조직의 발전을 위한 발언보다는 부정적인 행동인 조직에서의 침묵으로 이어진다고 한 Hong 등(2014), Uhi-Bien과 Carsten(2007), Aquino 등(2001), Bies 등(1997)의 연구와 일치하는 결과이다.

둘째, 외식산업 종사원이 인지하는 조직침묵은 반생산적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 설정하였으며, 분석결과, 표준화된 경로계수가  $\beta = .934 (t = 6.516, p < .001)$ 로 분석되어 가설 H2는 채택되었다. 이는 조직침묵으로 인해 종사원은 잦은 무단결근, 태만, 이직 등과 같은 조직에 부정적인 영향을 미치게 된다고 한 Clemmer(2008), Milliken(2000), Jolson(1996) 등의 연구와 일치하는 결과이다.

마지막으로 외식산업 종사원이 인지하는 반생산적 행동은 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 설정하였으며, 분석결과, 표준화된 경로계수가  $\beta = .815 (t = 5.040, p < .001)$ 로 분석되어 가설 H3은 채택되었다. 이는 반생산적 행동으로 인해 조직의 종사원은 직무에 불만족하게 되고, 이로 인해 이직하게 된다고 한 Jung과 Yoon(2012), Bowling과

Gruys(2010), Judge 등(2006)의 연구와 일치하는 결과이다.

#### 4. 성별과 고용형태에 따른 차이검증

외식산업 조리종사원이 인지하는 직장 내 괴롭힘과 조직침묵, 반생산적 행동 및 이직의도와 인과관계에서 성별과 고용형태(정규직·비정규직)의 차이를 분석하기 위해 경로계수가 동일하다는 제약모형을 설정하고, 이를 비제약모형(자유모형)과 비교하여 추정공분산행렬의 동질성을 검증하는 집단 간의  $\chi^2$  차이 검증을 실시하였다. 결과에 대한 분석은 자유도 1일 때 유의수준 5% 이내에서  $\Delta\chi^2$ 는 3.84보다 크고, 유의확률이 .05보다 작을 경우 두 모형의 공분산행렬이 다르다고 판단하므로, 이런 차이 값을 보이는 경로에 대해 차이가 있는 것으로 판단하였다. 이러한 절차에 따라 고용형태(정규직·비정규직)에 따른 집단 간의 차이를 분석한 결과는 Table 6 및 Table 7과 같다.

첫째, 성별의 차이에 대한 실증분석결과, 기본모형의 적합도는  $\chi^2 (df = 82) 109.115$ ,  $GFI = .924$ ,  $AGFI = .878$ ,  $NFI = .879$ ,  $CFI = .966$ ,  $RMSEA = .038$  등으로 나타났다. 분석 결과, 직장 내 괴롭힘과 조직침묵, 반생산적 행동 및 이직의도와 인과관

**Table 6. Multi-group analysis on moderating effects of gender**

	Male (n=118)		Female (n=116)		Unconstrained model $\chi^2$ (df=82)	Constrained model $\chi^2$ (df=83)	$\Delta\chi^2$ (df=1)
	$\beta$	t-value	$\beta$	t-value			
H1	.981	6.552***	.877	4.065***		110.572	1.457
H2	.925	4.887***	.924	3.684***	109.115	110.009	.894
H3	.860	3.675***	.707	3.238***		109.126	.011

CMIN/df=1.331, GFI=.924, AGFI=.878, NFI=.879, CFI=.966, RMSEA=.038, \*\*\*  $p < .001$ .

**Table 7. Multi-group analysis on moderating effects of job status**

	Part time (n=115)		Full time (n=119)		Unconstrained model $\chi^2$ (df=82)	Constrained model $\chi^2$ (df=83)	$\Delta\chi^2$ (df=1)
	$\beta$	t-value	$\beta$	t-value			
H1	.985	6.009***	.949	5.149***		119.509	.530
H2	.979	4.632***	.889	4.626***	118.979	118.987	.008
H3	.808	3.546***	.793	3.516***		119.086	.107

CMIN/df=1.451, GFI=.919, AGFI=.870, NFI=.875, CFI=.956, RMSEA=.044, \*\*\*  $p < .001$ .

계에서 성별에 따른 차이는 존재하지 않는 것으로 나타났다. 성별에 따른 차이는 존재하지 않았지만, 남성(H1:  $\beta$ =.981, H2:  $\beta$ =.925, H3:  $\beta$ =.860)이 여성(H1:  $\beta$ =.877, H2:  $\beta$ =.924, H3:  $\beta$ =.707)에 비해 직장 내 괴롭힘으로 인한 조직침묵, 반생산적 행동 및 이직의도가 높은 것으로 조사되었다.

둘째, 고용형태(정규직·비정규직)에 따른 차이를 실증 분석한 결과, 기본모형의 적합도는  $\chi^2(df=82)$  118.979, GFI=.919, AGFI=.870, NFI=.875, CFI=.956, RMSEA=.044 등으로 나타났다. 분석 결과, 직장 내 괴롭힘과 조직침묵, 반생산적 행동 및 이직의도와 인과관계에서 고용형태(정규직·비정규직)에 따른 차이는 존재하지 않는 것으로 나타났다. 고용형태(정규직·비정규직)에 따른 조절효과는 존재하지 않았지만, 비정규직(H1:  $\beta$ =.985, H2:  $\beta$ =.979, H3:  $\beta$ =.808)이 정규직(H1:  $\beta$ =.949, H2:  $\beta$ =.889, H3:  $\beta$ =.793)에 비해 직장 내 괴롭힘으로 인한 조직침묵, 반생산적 행동 및 이직의도가 높은 것으로 조사되었다.

## V. 요약 및 결론

본 연구에서는 외식산업 조리종사원이 인지하는 직장 내 괴롭힘이 조직침묵, 반생산적 행동 및 이직의도에 미치는 영향을 파악하고, 직장 내 괴롭힘과 조직침묵, 반생산적 행동 및 이직의도와 인과관계에서 성별과 고용형태(정규직·비정규직)의 조절효과가 존재하는지에 대해 실증 분석

하였다. 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 측정항목에 대한 탐색적 요인분석 결과, 총 8개의 요인이 도출되었으며, 누적설명력은 66.581%로 조사되었다. 도출된 요인의 크론바하 알파값이 0.7 이상으로 우수한 신뢰도를 나타냈으며, 확인적 요인 분석 및 합성신뢰도, 표준분산추출값에 대한 결과에서도 비교적 수용할 만한 적합도를 보이는 것으로 나타났다. 둘째, 외식산업 조리종사원이 인지하는 직장 내 괴롭힘은 조직침묵에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이는 외식산업 조리종사원들은 직장 내 괴롭힘에 노출되었을 때 괴롭힘에 대한 자신의 의견과 우려를 말하지 않고(Morrison & Milliken, 2000), 조용한 조직을 원하고, 이를 형성하고 있는 것으로 사료된다. 그러나 Chung, Ha, & Park(2010)에 의하면 조용한 조직은 종사원들의 조직에 대한 부정적인 태도인 반생산적 행동, 이직의도 등이 내포하고 있다고 하였다. 즉, 외식산업의 경영자들은 조리종사원들이 직장 내 괴롭힘으로 인해 조직이 집단적으로 침묵하고 있지는 않은지에 대해 관심을 가져야 할 것이다. 더불어 외식산업의 경영자는 조직침묵의 원인인 직장 내 괴롭힘에 대한 해결 방안을 찾아, 이를 해결할 수 있는 적극적인 개입이 필요할 것이다. 셋째, 외식산업 조리종사원이 인지하는 조직침묵은 반생산적 행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 외식산업 조리종사원이 직장 내 괴롭힘으로 인해 조직에 침묵하게 되고, 결국 조직에 해가 되는 반생산적 행동을 하게 된다는 것이다. 또한 외식산

업 조리종사원이 인지하는 반생산적 행동은 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이는 조직에 부정적인 영향을 미치게 되는 반생산적 행동을 하는 외식산업 조리종사원은 결국에는 조직을 떠나려는 행동인 이직의도에 강한 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있겠다. 한편, 외식산업 조리종사원이 인지하는 직장 내 괴롭힘, 조직침묵, 반생산적 행동 및 이직의도와 인과관계에서 성별과 고용형태(정규직·비정규직)의 조절효과를 실증 분석한 결과, 조절효과는 존재하지 않는 것으로 나타났다.

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 도출할 수 있었다.

첫째, 외식산업 조리종사원이 인지하는 직장 내 괴롭힘, 조직침묵, 반생산적 행동 및 이직의도와 인과관계를 실증적으로 분석함으로써 이론적인 토대를 마련하였다. 현재까지의 직장 내 괴롭힘에 의한 종사원의 피해와 심각성에 대해 다수의 언론매체와 다양한 직종에서 연구가 진행되어 왔다. 그러나 외식산업에서 절대 간과할 수 없는 조리종사원을 대상으로 진행된 연구는 매우 부족한 실정이었다. 이러한 이유로 외식산업 조리종사원을 대상으로 직장 내 괴롭힘, 조직침묵, 반생산적 행동 및 이직의도와 인과관계에서 성별과 고용형태(정규직·비정규직)에 따른 조절효과의 실증적인 분석은 기존에 진행되었던 직장 내 괴롭힘의 연구를 확장했다는 이론적 시사점을 가질 수 있을 것으로 사료된다. 더불어, 국내 외식산업 조리종사원의 직장 내 괴롭힘과 관련된 초기적인 연구로 활용될 가치는 충분할 것으로 판단된다. 둘째, 외식산업 조리종사원이 인지하는 직장 내 괴롭힘은 조직침묵, 반생산적 행동에 긍정정인 영향을 미쳐 외식산업 조리종사원들로 하여금 이직의도를 유발한다는 것이 본 연구를 통해 검증되었다. 이는 곧 외식산업 조리종사원들은 직장 내 괴롭힘으로 인해 조직이나 개인의 발전을 꾀할 수 있는 발언이나 아이디어를 제공하지 않게 되고, 이로 인해 조직과 동료에게 해가 되는 반생산적 행동과 함께 이직의도를 유발하게 된다는 것이다. 이러한 외식산업 조리종사원의 부정적인 행동은 최종적으로 외식산업과 외식산업을 찾는 고객 및 조리종사원, 경영자 등 외식산업과 관련된 모든 이에게 부정적인 효과를 나타내게 될 것이다. 이를 방지하기 위해 직장 내 괴롭힘에 노출된 종사원을 위한 프로그램을 개발해야 할 것이다. 즉, 상사 혹은 동료 등에 의해 직장 내 괴롭힘을 당하였을 경우, 이를 해결할 수 있는 규정이나 프로그램을 개발하여야 한다. 특히, 직장 내 괴롭힘 방지를 위해 신입사원에 대한 직장 내 괴롭힘에 대한 오리엔테이션 실시와 함께 기존의 직원들을 대상으로

직장 내 괴롭힘에 대한 교육을 정기적으로 실시하여 직장 내 괴롭힘을 방지하여야 할 것으로 사료된다. 한편, 정기적인 교육과 함께 조리종사원이 직장 내 괴롭힘에 노출되었을 경우, 직접적으로 회사에 메일, 문서 등을 비밀리에 보낼 수 있는 방안도 같이 고민해야 할 것이다. 결과적으로 본 연구에서는 외식산업 조리종사원을 관리하는 경영자의 입장에서 조직 내에서 발생할 수 있는 괴롭힘을 차단하여 음식서비스를 제공하는 것이 외식산업의 성과 도출에 영향을 준다는 사실을 고찰하였다. 즉, 외식산업 조리종사원이 인지하는 직장 내 괴롭힘에 대한 심도 있는 고민을 모색할 수 있도록 실질적으로 유도함으로써 경영 전반에 걸쳐서 정책 수립 등에 필요한 경영자 중심의 연구결과를 제시하였다고 할 수 있다. 더불어 종사원들의 조직침묵은 보편적이지만, 포착하기 어려운 현상(Zeligs, 1961)과 연구자들의 관심부족(Morrison & Milliken, 2000)으로 실증연구가 제한적으로 이루어져왔다. 이러한 이유로 본 연구에서 실증 분석한 외식산업 조리종사원이 인지하는 직장 내 괴롭힘과 조직침묵, 반생산적 행동 및 이직의도와 연구는 의미 있는 연구라 사료된다.

이상의 시사점에도 불구하고, 본 연구에서는 다음과 같은 연구의 한계점을 가지고 있다.

첫째, 외식산업 조리종사원이 인지하는 직장 내 괴롭힘은 개인의 차가 존재하며, 특히, 업무환경, 개인의 성격, 업무강도 등에 따라 다양한 차이가 날 수 있다. 그러나 이러한 문제에도 불구하고, 본 연구에서는 설문 측정의 1회로 한정하여 연구를 진행하였다는 것이 본 연구의 한계점이라 할 수 있다. 추후 시간적인 여유를 두고, 다양한 환경에서 반복적으로 외식산업 조리종사원의 직장 내 괴롭힘과 결과변수인 조직침묵, 반생산적 행동 및 이직의도를 규명한다면 향후 외식산업 조리종사원의 인력관리에 중요한 지표가 될 수 있을 것이다. 둘째, 설문조사원이 대부분이 상사에 의해 진행되었기에 종사원들의 직장 내 괴롭힘을 측정하는데 다소 무리가 따랐을 것으로 사료된다. 상사와의 관계를 무시할 수 없는 종사원의 입장에서 상사와의 직장 내 괴롭힘에 대한 설문지를 작성하는 데는 많은 문제점이 있었을 것으로 사료된다. 이를 위해 추후에는 온라인 같은 설문조사 방식을 도입하는 것도 의미 있을 것으로 사료된다. 마지막으로, 외식산업 조리종사원이 인지하는 직장 내 괴롭힘, 조직침묵, 반생산적 행동 및 이직의도와 인과관계에서 성별과 고용형태(정규직·비정규직)의 조절효과를 검증한 연구가 절대적으로 부족하여 본 연구와 비교할 수 없었다는 점과 각 변수의 하위차원에 대한 인과관계를 파악하지 않

은 점 또한 본 연구의 한계라 할 수 있다.

## REFERENCES

- Abe, K., & Henly, S. (2010). Bullying(ljime) among Japanese hospital nurses: Modeling responses to the revised negative acts questionnaire. *Nursing Research*, 59(2), 110-118.
- Adams, A. (1992). Holding out against workplace harassment and bullying. *Personnel Management*, 24(10), 48-50.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Appelbaum, S. H., & Roy-Girard, D. (2007). Toxins in the workplace: Effect on organizations and employees. *Corporate Governance*, 7(1), 17-28.
- Aquino, K., Tripp, T. M., & Bies, R. (2001). How employees respond to personal offense: The effects of blame attribution, victim status, and offender status on revenge and reconciliation in the workplace. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 52-59.
- Baillien, E., De, & Witte, H. (2009). Why is organizational change related to workplace bullying? Roll conflict and job insecurity as mediators. *Economic and Industrial Democracy*, 30(3), 348-371.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.
- Bies, R. J., Tripp, T. M., & Ramer, K. (1997). *Beyond distrust: Getting even and he need for revenge*. RM, Kramer and TR, Tyler ed. Trust in Organization.
- Bowling, N., & Gruys, M. L. (2010). Overlooked issues in the conceptualization and measurement of counterproductive work behavior. *Human resource Management Review*, 20(1), 54-61.
- Choi, S. E., Lee, S. S., & Kim, S. D. (2013) Relationship of workplace bullying to self-esteem and turnover intention among clinical nurses at small and medium sized hospitals. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 22(4), 267-274.
- Chung, H. S., Ha, H. K., & Park, D. G. (2010). The influence of organizational silence on turnover intention: Mediated moderating effect of self-efficacy through organizational cynicism. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 23(1), 89-104.
- Clemmer, J. (2008). *Moose on the table: Approach to communications at work*. Ecw Press.
- Collins, J. M., Griffin, R. W. (1998). The psychology of counterproductive job performance. *Elsevier Science*, 23, 219-242.
- Colquitt, J. A., Greenberg, J. (2003). Organizational justice: A fair assessment of the state of the literature. In R. Cropanzano(ed.), *Justice in the workplace: Approaching fairness in human resource management*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Dalal, R. S. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1241-1255.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. (2010). Bullying and harassment in the workplace: developments in theory research and practice. In S, Einarsen, H., Hoel, D., Zapf & CL, Cooper(eds.). *Bullying and harassment in the workplace: development in theory research and practice(2nd ed.)*. Boca Raton, FL: CRD Press.
- Einarsen, S., Raknes, B. I., & Matthiesen, S. (1994). Bullying and harassment at work and their relationship to work environment quality-an exploratory study. *The European Work and Organizational Psychologist*, 4(4), 381-401.
- Farrell, D. (1983). Exit, voice, loyalty and neglect as responses to job dissatisfaction: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 56, 576-607.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *J Marketing Res*, 18(1), 39-50.
- Fox, S., & Spector, P. E. (1999). A model of work frustration-aggression. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 915-931.
- Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior(CWB) in response to job stressor and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), 291-309.
- Gruys, M. L., & Sackett, P. R. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 11(1), 30-42.
- Han, M. R., Ah, G. J., & Yoo, I. Y. (2014). Influence of workplace bullying and leader-member exchange on turn-

- over intention among nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 20(4), 383-393.
- Hong, Y. O., Kang, J. W., & Lee, H. R. (2014). The effects of supervisor's abusive supervision on psychological contract violation and organizational silence in hotel industry. *The Tourism Sciences Society of Korea*, 38(6), 189-207.
- Johnson, S. L. (2009). International perspective on workplace bullying among nurses: A review. *International Nursing Review*, 56(1), 34-40.
- Joinson, C. (1996). *Recreating the indifferent employee*. HRM Magazine.
- Judge, T. A., Scott, B. A., & Ilies, R. (2006). Hostility, job attitudes, and workplace deviance: Test of a multi-level model. *Journal of Applied Psychology*, 91(1), 126-138.
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2012). The effects of culinary employees' stress coping style on counterproductive work behaviors and turnover intention in a deluxe hotel. *The Korean Journal of Culinary Research*, 18(3), 32-45.
- Khoe, K. I., Rowe, S. J., & Lim, H. C. (2007). A study on international marketing strategies for Korean traditional food. *International Commerce and Information Review*, 9(2), 375-397.
- Kim, S. H., Kwon, M. I., & Yang, H. K. (2008). The effect of immediate supervisors' bullying on staffs' job performance, job satisfaction and turnover intention in tourism corporation. *The Tourism Sciences Society of Korea*, 32(2), 233-254.
- Kim, S. Y., & Yun, S. N. (2012). Conditions of workplace violence experience among workers in the distribution industry. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, 23(2), 212-221.
- Laschinger, H. S., Nosko, A., & Wong, C. (2013). Nurses' exposure to workplace bullying and ptsd symptomology: The protective role of intrapersonal resources. *European Psychiatry*, 28(1), 1.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at work places. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Lutgen-Sandvik, P., Tracy, S. J., & Alberts, J. K. (2007). Burned by bullying in the American workplace: Prevalence perception degree and impact. *Journal of Management Studies*, 44(6), 837-862.
- Marcus, B., & Schuler, H. (2004). Antecedents of counterproductive behavior at work: A general perspective. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 647-660.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. (1990). A review and meta analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(1), 171-194.
- McCabe, V. (2001). Career paths and lobar mobility in the conventions and exhibitions industry in eastern australia: results fro a preliminary study. *International Journal of Tourism Research*, 3(6), 493-499.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984). Testing the 'side-bet theory' of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 372-378.
- Morrison, E. W., & Milliken, F. J. (2000). Organizational silence: A barrier to change and development in a pluralistic world. *Academy of Management Review*, 25(4), 706-725.
- Murray-Gibbons, R., & Gibbons, C. (2007). Occupational stress in the chef profession. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(1), 32-42.
- Na, T. K., & Jeon, I. H. (2010). The effects of workplace bullying on job satisfaction and turnover intention of kitchen employee in family restaurant. *The Korean Journal of Culinary Research*, 16(5), 37-49.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2005). Workplace incivility. Fox, S., & Spector, P. E. (2005). *Counterproductive work behavior: investigations of actors and targets*. Washington, DC, American Psychological Association.
- Quine, L. Y. N. (2001). Workplace bullying in nurse. *Journal of Health Psychology*, 6(1), 73-84.
- Randall, P. (1992). Abuse or work drains people money and medical workplace not immune. *Journal of the American Medical Association*, 267(11), 1439-1440.
- Randall, P. (1997). *Adult bullying: Perpetrators and victims*. New York: Routeledge.
- Rayner, C., & Hoel, H. (1997). A summary review of literature relating to workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7(3), 181-191.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of de-

- viant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.
- Somunoglu, S., Gedik, A., Kurt, D. E., Eygi, G., Gebedex, S., Llhan, Y., & Sag, Z. (2013). Mobbing in health sector: Sample of university hospital. *Journal of Health Management*, 15(2), 169-175.
- Tambur, M., & Vadi, M. (2011). Bullying at work: Do industries differ in the estonian case? *Discussions on Estonian Economic Policy*, 19(2), 190-205
- Uhi-Bien, M., & Maslyn, J. (2003). Reciprocity in manager-subordinat relationship: Components configurations and outcomes. *Journal of Management*, 29(4), 511-532.
- Van Dyen, L., Ang, S., & Botero, I. C. (2003). Conceptualizing employee silence and employee voice ad multidimensional constructs. *Journal of Management Studies*, 40(6), 1359-1392.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying-psychological work environment and organizational climate. *The European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203-214.
- Vokola, M., & Bouradas, D. (2005). Antecedents and consequences of organisational silence: An empirical investigation. *Employee Relations*, 27(5),441-458.
- Williams, L., Hazer, J. (1986). Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: A re-analysis using latent variable structural equation models. *Journal of Applied Psychology*, 71(2), 219-231.
- Zapf, D. (1999). Organizational work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2):70-85.
- Zleigs, M. A. (1961). The psychology of silence. *Journal of American Psychoanalytic Association*, 9, 7-43.

---

2017년 01월 31일 접수  
 2017년 02월 11일 1차 논문수정  
 2017년 03월 02일 논문 게재확정