

## 외식기업 종사원이 인지하는 직장 내 괴롭힘이 대처 방법 및 이직 의도에 미치는 영향

정 효 선 · 윤 혜 현<sup>†</sup>

경희대학교 조리·서비스경영학과

### The Effects of Workplace Harassment on Employees' Coping Style and Intention to Leave in the Foodservice Industries

Hyo Sun Jung · Hye Hyun Yoon<sup>†</sup>

Dept. of Culinary Arts and Foodservice Management, Kyung Hee University

#### ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the effects of foodservice employees' workplace harassment on their coping styles and intention to leave. Based on total 374 foodservice employees obtained from the empirical research, this study reviewed reliability and fitness of research model and verified total 3 hypotheses. SEM was conducted to test the validity of the proposed model and the hypotheses. The structural model provided an adequate fit to the data,  $\chi^2=1,344.862$  ( $p<.001$ ),  $df=420$ , GFI=.839, IFI=.900, CFI=.900, RMSEA=.076. To examine how employees' workplace harassment affects coping with harassment; workplace harassment had a significant effect on self-doubt ( $\beta=.401$ ,  $p<.001$ ), ignored bully doubt ( $\beta=.621$ ,  $p<.001$ ), and indirect or passive doubt ( $\beta=.527$ ,  $p<.001$ ); whereas problem solving ( $\beta=-.094$ ,  $p>.05$ ) did not. Furthermore, employees' workplace harassment ( $\beta=.126$ ,  $p<.05$ ) had no significant effect on intention to leave. Employees' coping with harassment had a significant effect on intention to leave; specifically, among employees' coping with harassment elements, problem solving( $\beta=-.572$ ;  $p<.001$ ), self-doubt ( $\beta=.369$ ,  $p<.001$ ), indirect or passive ( $\beta=.239$ ,  $p<.001$ ), and ignored bully ( $\beta=-.161$ ,  $p<.01$ ) had a significant effect on intention to leave. Limitations and future research directions are also discussed.

Keywords: workplace harassment, coping style, intention to leave, foodservice employee

#### I. 서 론

다른 기업군과 달리 외식산업의 경우, 인적자원에 대한 의존도가 매우 높고, 고객의 즉각적인 요구가 생기면, 반드시 시간 내에 해결해야 하는 서비스의 동시성이 가장 큰 특징이라고 할 수 있다. 그러므로 다른 직무와 비교하여 상대적으로 근무 상황에서 직무에 대한 압력이 크고, 이러한 가압적인 근무 환경을 통해 직장 내에서 괴롭힘의 상황이 자주 발생하게 된다(Pratten & O'Leary, 2007). Bloisi & Hoel (2001)은 주방 조직의 직무 특성 상 폭력과 괴롭힘이 특히 많이 발생하며, 조리사의 사회성을 증진시켜 주기 위해 회사 차원에서 지속적인 교육과 훈련이 필요하다고 역설하였다.

그러나 외식 종사원이 다른 기업과 비교하여 직장 내 괴

롭힘에 상대적으로 많이 노출되었음에도 불구하고, 외식 종사원을 대상으로 직장 내 괴롭힘을 고찰한 연구는 매우 희소하며(Jung & Yoon, 2016), 일부 기 수행된 연구들도 대부분 환대산업 종사원을 대상으로 한(Bentley et al., 2012; Mkonon, 2010; Rowley & Purcell, 2001) 탐색적인 수준이거나(Rowley & Purcell, 2001; Mathisen, Einarsen, & Mykletun, 2008, 2010), 성희롱(Poulston, 2008) 등의 특징적인 관점에서 이뤄져왔다.

Karatuna(2015)는 종사원이 조직에서 괴롭힘을 인지하고 경험하게 되면, 종사원은 이러한 문제를 직장에서 흔히 발생하는 일로 과소평가하다가 회피를 한 다음, 인내심을 잃게 되면서 지원을 요청하다가 대부분 포기하게 된다고 하면서, 포기하는 전략보다는 경영진에게 적극적으로 불만을

<sup>†</sup> Corresponding author: 윤혜현, hhyun@khu.ac.kr, 경희대학교 조리·서비스경영학과

제기하는 것과 같은 문제해결적인 대처할 필요가 있다고 하였다. 또한 Dehue et al.(2012)은 직장 내에서 괴롭힘을 당하게 되었을 때 자신이 당한 괴롭힘에 대해 적극적으로 신고하고 대처하는 종사원이 그렇지 않은 사람보다 심리적으로 건강하다고 하였다. Milam, Spitzmueller와 Penney(2009)는 직장 내 괴롭힘의 상황에서 남성은 여성보다 독단적으로 맞서는 대처를 하며, 반면 여성은 회피하는 방법으로 대처한다고 하였으며, Rospenda, Fujishiro, Shannon과 Richmana(2008)도 직장에서의 괴롭힘으로 인해 종사원의 음주 빈도가 증가되며, 대부분의 종사원이 이와 같은 회피적인 방법으로 대처한다고 하였다. 이와 같이 직장 내 괴롭힘에 노출되었을 때 문제해결적이고 직무 중심적인 긍정적인 방법으로 대처하는지, 아니면 회피나 감정적으로 부정적인 방법으로 대처하는지에 따라 자신과 자신의 조직에 몰입할 수도 있고, 해가 될 수도 있다는 점을 감안하면, 종사원의 대처 방법은 매우 중요한 의미를 지닐 것으로 여겨진다.

이러한 시점에서 본 연구자는 외식기업 종사원을 대상으로 종사원이 인지하고 있는 직장 내 괴롭힘에 따라 괴롭힘에 대처하는 방법과 이직의도는 달라질 것으로 판단하였으며, 이러한 인과 모형의 구조적 관계를 규명하고자 하였다. 특히, 그 동안 이뤄졌던 직장 내 괴롭힘이나 힘 희롱과 관련된 연구들에 대한 Neall AM & Tuckey MR(2014)의 정량적 연구 분석 결과, 88.4%의 논문(workplace bullying 36.1%, aggression 21.3%, harassment 10%)이 괴롭힘에 대한 종사원이 인지를 기반으로 했다는 점을 근거로 본 연구에서도 종사원의 인지를 기반으로 한 연구를 수행하였다. 결과적으로 본 연구에서는 호텔과 패밀리레스토랑에 근무하는 종사원을 대상으로 종사원이 자각하는 직장 내 괴롭힘이 종사원의 대처방법과 이직의도에 미치는 영향력을 고찰함으로써, 경영자 입장에서 직장 내 괴롭힘에 효과적으로 대처하면서 종사원의 이직의도를 감소시킬 수 있는 실질적인 시사점을 제공하고자 하였다.

## II. 이론적 배경

### 1. 직장 내 괴롭힘과 대처 방법

본 연구에서는 외식기업 종사원이 자각한 직장 내 괴롭힘은 종사원에 따라 각기 다른 형태의 대처 방법을 가지는데 유의미한 영향을 줄 것으로 가정하였다. 가장 밀접하게 관련된 연구로 Lee와 Brotheridge(2006)는 종사원이 조직에서 경험하는 언어적 괴롭힘과 업신여김 등과 같은 괴롭힘이 종사원의 문제 해결적 대처, 자기 회의적 대처, 무시, 소

극적인 대처 등에 모두 유의한 영향을 주었다고 하면서, 개인이 자각하는 정도에 따라 각기 상이한 대처방법을 가지고 있다고 하였다. 또한 직장 내 괴롭힘의 상황에서 종사원은 주로 회피의 전략으로 대처를 하는 경우가 많았다고 하였으며(Rahim & Magner, 1995), 유사한 연구로 Rospenda et al.(2008)은 괴롭힘과 같은 스트레스 상황에서 종사원은 음주에 대한 강한 동기와 알코올에 의존하는 회피적인 방법을 주로 사용한다고 하였다. 부정적인 대처 방법으로 일관했던 상기의 연구들과는 다르게, 대부분의 연구들에서는 괴롭힘의 상황에서 문제를 해결하려는 방법으로 대처하다가, 잘 해결되지 않으면 부정적인 방법으로 대처를 하는 경우가 많았다. Niedl(1996)은 직장에서 괴롭힘을 당하게 되면 일반적으로 문제해결을 하려는 방법으로 대처를 하다가, 문제가 해결되지 않으면 부정적인 방법으로 대처하게 된다고 하였다. 또한 Zapf와 Gross(2001)는 괴롭힘에 대한 대처는 행동적인 전략으로 시작하지만, 마지막에는 회피로 이어지면서 조직을 떠나게 되기도 한다고 하였으며, 비슷한 맥락에서 Olafsson과 Johannsdottir(2004)도 직장 내 괴롭힘은 수동적이고 회피적인 형태의 대처에 더욱 큰 영향력을 가지고 있는데, 종사원은 괴롭힘을 해결하기 위해 처음에는 도움 추구 행동을 하다가, 최종적으로는 수동적이고 회피적으로 대처를 한다고 하였다. 이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 외식기업 종사원이 자각한 직장 내 괴롭힘은 종사원의 대처 방법에 유의한 영향을 미칠 것으로 가정하고, 다음과 같은 가설 1을 설정하였다.

가설 1: 외식기업 종사원이 인지하는 직장 내 괴롭힘은 종사원의 대처방법에 유의한 영향을 미칠 것이다.

### 2. 직장 내 괴롭힘과 이직의도

직장 내에서 종사원이 경험하게 되는 괴롭힘과 이직의도를 다룬 연구들은 대부분, 직장 내 괴롭힘을 통해 종사원의 이직의도가 증가된다는 사실을 경고하면서, 괴롭힘과 이직의도가 매우 밀접한 양(+)의 상관관계를 가지고 있다(Razzaghiyan & Ghani, 2014; Dumitru, Burtaverde, & Mihaila, 2015)고 하였다. 간접적인 인과관계를 다룬 연구로, Hauge et al. (2010)은 직장 내 괴롭힘의 정도가 종사원의 이직에 매우 긍정적인 영향을 주는데, 이는 소진과 감정적 고갈과 같은 감정의 변화를 매개하여 이뤄진다고 하였다. 또한 LeBlanc과 Barling(2004)은 언어적인 괴롭힘이 이직의도에 미치는 영향은 괴롭힘의 정도와 가해자와의 관계적 특성에 따라 달라진다고 하면서, 언어적인 괴롭힘을 통해 이직의도가

증가될 수 있음을 시사하였으며, Berthelsen, Skogstad, Lau와 Einarsen(2011)은 근무 상황에서의 배제가 대표적인 직장 내 괴롭힘이며, 괴롭힘을 당한 사람은 그렇지 않은 사람과 비교하여 직장을 떠날 확률이 매우 높다고 하였고, Greenbaum, Mawrtiz, Maver와 Priesemuth(2013)는 상사의 학대나, 관리자의 남용 등 조직의 일탈은 종사원의 이직의도와 매우 밀접한 관계가 있다고 하면서, 종사원의 도덕적 정체성이 높다면, 이직 행동도 반드시 감소하게 될 것이라고 하였다. 이러한 연구를 바탕으로 본 연구에서는 외식기업 종사원이 자각한 직장 내 괴롭힘은 종사원의 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것으로 가정하고, 가설 2를 설정하였다.

가설 2: 외식기업 종사원이 인지하는 직장 내 괴롭힘은 종사원의 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

### 3. 종사원의 대처방법과 이직의도

괴롭힘이라는 스트레스 상황에서 종사원의 대처방법이 이직의도에 미치는 영향력을 고찰한 연구로, Kim(2010)은 근무 중에 경험하는 여러 가지 소진의 요소들로 부터 자신을 보호할 수 있는 적합한 스트레스 대처 전략을 가지고 있는 종사원의 경우, 이직의도가 낮다고 하였으며, Cox, Johnson과 Coyle(2015)은 지역사회 폭력에 노출된 근로자는 사회적 대처, 고립적 대처, 부정적 대처 등의 3가지 대처방법이 이직의도에 영향을 주는데, 사회적 대처가 이직의도를 감소시켜준다고 하였다. 반면, 부정적인 대처방법의 폐해를 역설한 Shim과 Kim(2013)은 감성노동을 통해 받은 스트레스를 문제나 회피 중심의 방법으로 대처하는 종사원의 이직

의도가 훨씬 높다고 하면서, 이러한 방법의 대처가 종사원의 이직의도를 증가시킨다고 하였다. 긍정적인 대처와 부정적인 대처를 모두 다룬 연구로, Jeffrey, Jeffrey와 Sager (2010)는 영업사원의 문제 해결적 대처는 이직의도에 부정적인 영향을 주고, 감정적인 대처는 긍정적인 영향을 준다고 하였다. 또한 Jung과 Yoon(2013)은 직무 중심의 대처는 조직의 해가 되는 행동에 부정적인 영향을 주었지만, 감정적이고 회피적인 대처방법은 긍정적인 영향을 준다고 하였다. 또, Lee(2015)도 근무상황에 따른 스트레스나 감정적인 소진에 대한 종사원의 대처방법에 따라 이직하고자 하는 의도가 달라지는데, 문제해결적 대처나 감정적인 대처 모두 종사원의 감정적인 고갈에 영향을 주고, 이를 통해 이직의도도 달라진다고 하였다. 이러한 선행 연구를 바탕으로 본 연구에서는 외식기업 종사원이 괴롭힘에 대한 대처방법은 종사원의 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것으로 가정하고, 가설 3을 설정하였다(Fig. 1).

가설 3: 외식기업 종사원의 괴롭힘에 대한 대처 방법은 종사원의 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

## III. 연구 내용 및 방법

### 1. 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

본 연구를 위해 외식기업 종사원이 자각하는 직장 내 괴롭힘, 대처 방법 및 이직의도를 측정하기 위한 31개의 측정항목을 선별하였다. 모든 측정항목은 리커트 7점 척도로 고찰하였다. 직장 내 괴롭힘은 종사원이 조직 내 동료, 상사,

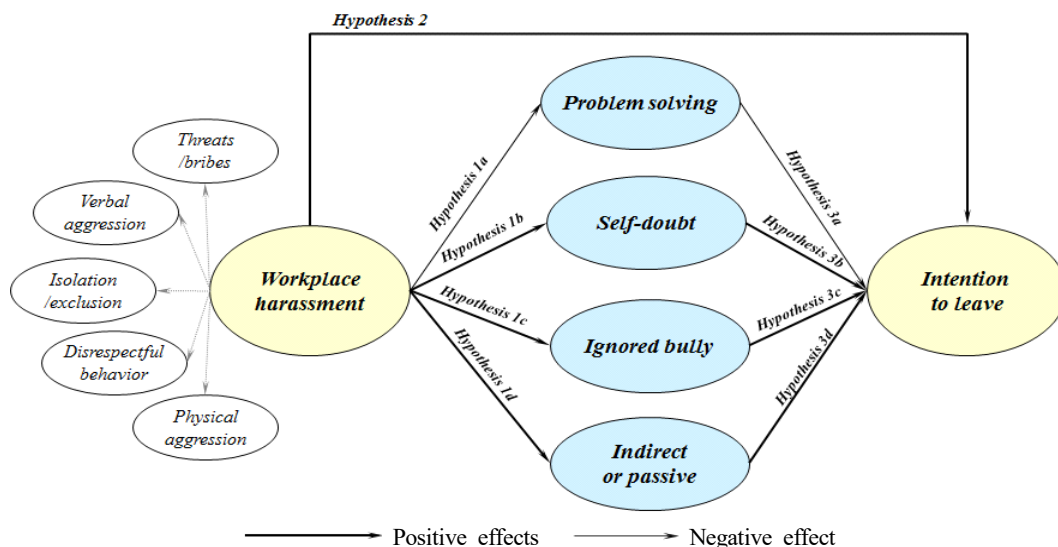


Fig. 1. Research model.

혹은 부하의 공격과 학대에 지속적으로 노출되는 것으로 정의하였으며(Enarsen, 2000), 대부분의 직장 내 괴롭힘을 고찰한 연구들이 당사자가 자각하는 정도로써 측정하였는데, 이는 괴롭힘에 대한 보편적인 의견이 해당 당사자가 괴롭힘을 느꼈다고 인지한다면 그것이 바로 괴롭힘을 당한 것이기 때문이다(Claybourn, 2011). 본 연구에서는 General Workplace Harassment(GWH) 척도를 사용하여(Rospenda & Richman, 2004), 협박/벼물, 언어적 괴롭힘, 근무 상황에서의 고립이나 배제, 동료나 상사로부터 받는 무례한 행동, 신체적 괴롭힘 등 5개 요인의 15개 항목으로 측정하였다. 또한 괴롭힘에 대한 종사원의 대처 방법은 Einarsen(2000), Lee와 Brotheridge(2006)의 연구를 바탕으로 괴롭힘의 상황에서 긍정적으로 해결하려고 하는 문제해결적인 대처, 자신과 자신의 능력이나 처지에 대한 자신감의 부족으로 발생하는 자기회피적인 대처, 괴롭힘에 대한 회피나 무시의 대처, 감정적인 형태의 소극적인 대처 등 4개 요인의 12개 항목으로 측정하였다. 이직하고자 하는 의도는 종사원이 자발적으로 조직을 떠나고자 하는 의도로 정의하였으며(Mobley, 1982), 본 연구에서는 Mael과 Ashforth(1992)의 연구를 바탕으로 4개 항목으로 측정하였다.

## 2. 조사 방법

본 연구의 대상으로 수도권 지역에 위치한 특 1급 호텔 5곳과 패밀리레스토랑 5곳을 선정하여 설문조사를 실시하였다. 수도권 지역에 위치한 15개의 특급 호텔과 2015년 기준 매출액 10위권의 패밀리레스토랑에 근무하는 HRM 담당자와 사전 회의를 통해 본 설문에 협조하겠다는 의사를 밝힌 업체로 대상을 한정하다보니 각각 5개의 업체가 선정되었으며, 본 조사를 실시하기 1달 전(2016년 2월) 특급 호텔 1곳과 패밀리레스토랑 1곳을 대상으로 총 50부의 설문지를 배포하여 예비조사를 실시하였다. 설문지를 한국어로 변환하는 과정에서 매끄럽지 못하여 응답자가 이해하기 어렵다고 요청한 문항에 대해서는 좀 더 완곡한 문구로 수정하여 최종 설문지에 사용하였다. 이러한 스크리닝 과정을 통해 만들어진 설문지를 바탕으로 2016년 3월 1일부터 15일까지 15일간 특 1급 호텔 5곳과 패밀리레스토랑 5곳에 각각 50부씩, 총 500부의 설문지를 배포하였으며, 이중 438부가 회수되었고, 불충분하게 응답된 설문지를 제외하고 총 374부의 설문지를 최종 분석에 사용하였다(74.8%).

## 3. 분석 방법

본 연구의 최종 목적인 가설 검증을 위해 SPSS(Version

22.0)와 AMOS(Version 20.0) 통계 프로그램을 사용하여 분석하였다. 표본의 인구통계적 특성은 빈도분석(Frequency analysis)을 통해 결과값을 도출하였으며, 본 연구의 측정항목에 대한 타당성과 신뢰성 검증을 위해 2차-확인적 요인분석(Second-factor confirmatory factor analysis)과 신뢰도분석(Reliability analysis)을 실시하였고, 표준분산추출값(AVE)과 합성신뢰도(CCR)도 검증하였다. 가설을 검증하기에 앞서 상관분석(Correlation analysis)을 통해 도출된 요인 간 방향성을 확인하였으며, 구조방정식(Structural equation model)을 통해 3개의 가설에 대한 인과 관계를 검증하였다.

## IV. 연구 결과 및 고찰

### 1. 표본의 인구 통계적 특성

본 연구의 표본으로 외식기업 종사원의 인구 통계적 특성은 Table 1과 같다. 남성 59.6%와 여성 40.4%의 성별 분포를 보였으며, 연령으로는 20대 39.8%, 30대 36.4%, 40대 이상 23.8% 등의 순으로 나타났다. 교육정도는 대학 졸업이 50.8%로 가장 많았으며, 대학교 졸업 40.6%, 대학원 졸업 8.6% 등이었고, 근무년수는 3년 이하 39.3%, 4~5년 16.3%, 6~10년 17.1%, 11년 이상 27.3% 등이었으며, 기업 구분은 호텔 56.6%, 패밀리레스토랑 43.4%로 조사되었다.

### 2. 측정항목의 신뢰도 및 타당도 분석

본 연구의 측정항목에 대한 신뢰도 및 타당도 검증 결과는 Table 2와 같다. 본 연구에서는 31개 측정항목을 대상으로 2차-확인적 요인분석을 실시하여 타당도를 검토하였고, 신뢰도 분석을 통한 크론바하 알파계수로 신뢰도를 검증하였다. 확인적 요인분석 결과, 모든 측정항목의 표준화된 회귀계수는 0.6 이상이었으며, 표준분산추출값(AVE)도 모두 0.5 이상으로 나타났다(협박/벼물=.763, 언어적 괴롭힘=.771, 고립/배제=.748, 무례한 행동=.758, 신체적 괴롭힘=.719, 직장 괴롭힘=.557, 문제해결적 대처=.788, 자기회피적 대처=.750, 괴롭힘 무시=.586, 소극적 대처=.704, 이직의도=.753). 또한 합성신뢰도(CCR)도 협박/벼물=.766, 언어적 괴롭힘=.771, 고립/배제=.749, 무례한 행동=.762, 신체적 괴롭힘=.716, 직장 괴롭힘=.743, 문제해결적 대처=.838, 자기회피적 대처=.755, 괴롭힘 무시=.640, 소극적 대처=.762, 이직의도=.850 등으로 나타나 모두 0.7 이상의 우수한 수치를 보이는 것으로 조사되었다(Anderson & Gerbing, 1988). 신뢰도분석을 통해 측정항목 간 내적일관성을 검증한 결과, 모든 요인의 크론바하 알파계수가 모두 .80 이상인 것으로 나타나 우수한 수준이

**Table 1. Demographic characteristics of samples**  
(N=374)

Characteristic		N	%
Gender	Male	223	59.6
	Female	151	40.4
Age (years)	20 to 29	149	39.8
	30 to 39	136	36.4
	Older than 40	89	23.8
Education	Community college degree	190	50.8
	University degree	152	40.6
	Graduate degree	32	8.6
Tenure (years)	~3	147	39.3
	4~5	61	16.3
	6~10	64	17.1
	11~	102	27.3
Company type	Hotel	211	56.6
	Family restaurant	163	43.4

였으며, 도출된 요인에 대한 가장 낮은 표준분산추출값(0.557)보다 가장 큰 상관계수의 제곱값(0.140)이 낮아서 측정항목에 대한 판별타당성도 확보되었다(Table 3).

**Table 2. Reliabilities and confirmatory factors analysis**

Constructs (Cronbach's alpha)	Standardized estimate	t-value	CCR <sup>a</sup>	AVE <sup>b</sup>
Threats/bribes (.905)				
WH1	.867	Fixed	.766	.763
WH2	.867	21.340***		
WH3	.888	22.016***		
Verbal aggression (.911)				
WH4	.879	Fixed	.759	.771
WH5	.899	23.943***		
WH6	.863	22.254***		
Isolation/exclusion (.899)				
WH7	.834	Fixed	.749	.748
WH8	.881	20.426***		
WH9	.880	20.408***		
Disrespectful behavior (.903)				
WH10	.815	Fixed		

전체 모형의 적합도는  $\chi^2=920.099(p<.001)$ ,  $df=414$ ,  $\chi^2/df=2.222$ , GFI=.862, NFI=.904, CFI=.938, RMSEA=.057 등으로 나타나, 비교적 적합할 만한 수준으로 조사되었다.

### 3. 구조방정식을 통한 가설 검증

가설을 검증하기에 앞서서, 상관분석을 통해 도출된 요인간 방향성을 확인한 결과(Table 3), 긍정적인 방법의 대처를 의미하는 문제해결적 대처만이 다른 요인들과 음(-)의 관계를 보였을 뿐, 나머지 요인들은 모두 정(+)의 관계를 보이는 것으로 나타나, 본 연구 가설과 방향성이 일치함을 확인하였다.

본 연구에서 제시한 3개의 가설을 검증하기 위해 구조방정식을 사용하였으며, 분석 결과는 Table 4 및 Fig. 2와 같다. 모형의 적합도는  $\chi^2=1,344.862(p<.001)$ ,  $df=420$ ,  $\chi^2/df=3.178$ , GFI=.839, NFI=.861, CFI=.900, RMSEA=.076 등으로 나타나, 본 연구의 최종 모형이 적합도 판단 기준에 부합되는 것으로 조사되었다(Hair 등 2006).

세부적인 가설 검증 결과는 다음과 같다. 연구가설 1은 외식기업 종사원이 지각한 직장 내 괴롭힘이 종사원의 대처방법에 유의한 영향을 미칠 것으로 가정하였으며, 외식기업 종사원에게 지각된 괴롭힘은 자기 회의적 대처( $\beta=.401$ , C.R.=6.612,  $p<.001$ ), 괴롭힘 무시( $\beta=.621$ , C.R.=7.821,  $p<.001$ ), 소극적 대처( $\beta=.527$ , C.R.=7.255,  $p<.001$ ) 등에 유의

**Table 2. Continued**

Constructs (Cronbach's alpha)	Standardized estimate	t-value	CCR <sup>a</sup>	AVE <sup>b</sup>
WH11	.893	20.344***	.762	.758
WH12	.902	20.537***		
Physical aggression (.884)				
WH13	.826	Fixed	.716	.719
WH14	.859	18.942***		
WH15	.860	18.922**		
Workplace harassment (.853)				
Isolation/exclusion	.633	Fixed	.743	.557
Threats/bribes	.841	10.418***		
Disrespectful behavior	.765	9.709***		
Verbal aggression	.742	9.490***		
Physical aggression	.738	9.451***		
Problem solving (.917)				
PS1	.855	Fixed	.838	.788
PS2	.909	23.207***		
PS3	.899	22.866***		
Self-doubt (.900)				
SD1	.875	Fixed	.755	.750
SD2	.865	21.209***		
SD3	.860	21.031***		
Ignored bully (.900)				
IB1	.651	Fixed	.640	.586
IB2	.889	11.748***		
IB3	.740	12.183***		
Indirect or passive (.795)				
IP1	.799	Fixed	.762	.704
IP2	.888	19.979***		
IP3	.830	18.197***		
Intention to leave (.921)				
IL1	.891	Fixed	.850	.753
IL2	.876	23.950***		
IL3	.837	21.877***		
IL4	.868	23.540***		

Note: <sup>a</sup> CCR=composite construct reliability, <sup>b</sup> AVE=average variance extracted,  $\chi^2=920.099$  ( $df=414$ ),  $p<.001$ ,  $\chi^2/df=2.222$ , Goodness of Fit Index(GFI)=.862, Normed Fit Index(NFI)=.904, Tucker Lewis Index(TLI)=.938, Comparative Fit Index(CFI)=.945, Incremental Fit Index(IFI)=.945, Root Square Error of Approximation(RMSEA)=.057, \*\*\*  $p<.001$ .

**Table 3. Correlation analysis**

Construct	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Mean±S.D. <sup>a</sup>
1. Threats/bribes	1											3.26±1.58
2. Verbal aggression	.54**	1										3.31±1.66
3. Isolation/exclusion	.46**	.59**	1									3.83±1.57
4. Disrespectful behavior	.42**	.54**	.50**	1								3.41±1.56
5. Physical aggression	.33**	.55**	.47**	.54**	1							3.57±1.57
6. Workplace harassment	.73**	.84**	.83**	.79**	.76**	1	.01 <sup>b</sup>	.11	.10	.14	.04	3.42±1.35
7. Problem solving	-.01	-.09	-.05	-.01	-.05	-.07	1	.07	.01	.00	.03	4.17±1.36
8. Self-doubt	.23**	.26**	.24**	.17**	.26**	.33**	-.27**	1	.07	.10	.30	4.25±1.56
9. Ignored bully	.21**	.23**	.27**	.25**	.34**	.32**	-.04	.27**	1	.16	.04	4.15±1.29
10. Indirect or passive	.22**	.28**	.33**	.32**	.39**	.38**	-.05	.32**	.41**	1	.06	4.13±1.37
11. Intention to leave	.09	.21**	.16**	.11*	.20**	.19**	.19**	-.55**	.21**	.25**	1	3.95±1.31

Note: <sup>a</sup> S.D.=Standard Deviation, <sup>b</sup> r<sup>2</sup>: All variables were measured on a 7-point Likert scale from 1(strongly disagree) to 7(strongly agree), \* p<0.5; \*\* p<.01.

**Table 4. Structural parameter estimates**

Hypothesized path (Stated as alternative hypothesis)	Standardized coefficients	t-value	Results
H1 <sup>a</sup> Workplace harassment → Problem solving	-.094	-1.607	Not supported
H1 Workplace harassment → Coping with harassment	H1 <sup>b</sup> Workplace harassment → Self-doubt	.401	6.612***
	H1 <sup>c</sup> Workplace harassment → Ignored bully	.621	7.821***
	H1 <sup>d</sup> Workplace harassment → Indirect or passive	.527	7.255***
H2 Workplace harassment → Intention to leave	.053	.732	Not supported
H3 Coping with harassment → Intention to leave	H3 <sup>a</sup> Problem solving → Intention to leave	-.572	-12.364***
	H3 <sup>b</sup> Self-doubt → Intention to leave	.369	7.722***
	H3 <sup>c</sup> Ignored bully → Intention to leave	-.161	-2.678**
	H3 <sup>d</sup> Indirect or passive → Intention to leave	.239	4.613***

Note:  $\chi^2=1,344.862(df=420)$ ,  $p<.001$ ,  $\chi^2/df=3.178$ , Goodness of fit index (GFI)=.839, Normed fit index (NFI)=.861, Tucker lewis index (TLI)=.900, Comparative fit index (CFI)=.900, Root square error of approximation (RMSEA)=.067.

한 정(+)<sup>의</sup> 영향을 주었으며, 유일한 긍정적인 대처방법인 문제해결적 대처에는 유의미한 영향력을 나타내지 않는 것으로 조사되어 가설 1은 부분채택되었다. 이는 직장 내 괴롭힘이 무시하는 형태의 대처에 가장 큰 영향력을 가짐을 의미하며, 이러한 결과는 Olafsson과 Johannsdottir(2004), Lee와 Brotheridge(2006)의 연구에서 직장 내 괴롭힘을 통해 대부분의 종사원이 회피적 형태의 대처를 한다고 한 것과 일부 일치하는 결과였다. 연구가설 2는 외식기업 종사원이 지각한 직장 내 괴롭힘이 종사원의 이직하고자 하는 의도에

유의한 영향을 미칠 것으로 가정하였으나, 이직의도에 유의한 영향을 주지 않는 것으로 조사되어 가설 2는 기각되었다. 이러한 결과는 Hauge, Skogstad와 Einarsen(2010), Berthelsen et al.(2011), Razzaghian과 Ghani(2014) 등의 연구에서 직장 내 괴롭힘이 종사원의 이직을 증가시킨다고 한 것과 는 상이한 결과였다. 이는 상관분석 결과에서 보듯이, 직장 내 괴롭힘과 이직의도 사이에는 유의미한 정(+)의 상관관계 ( $r=0.19$ ,  $p<0.01$ )가 존재하지만, 연구자가 판단하기에 종사원이 경험하는 직장 내 괴롭힘의 상황이 이직의도에 직접

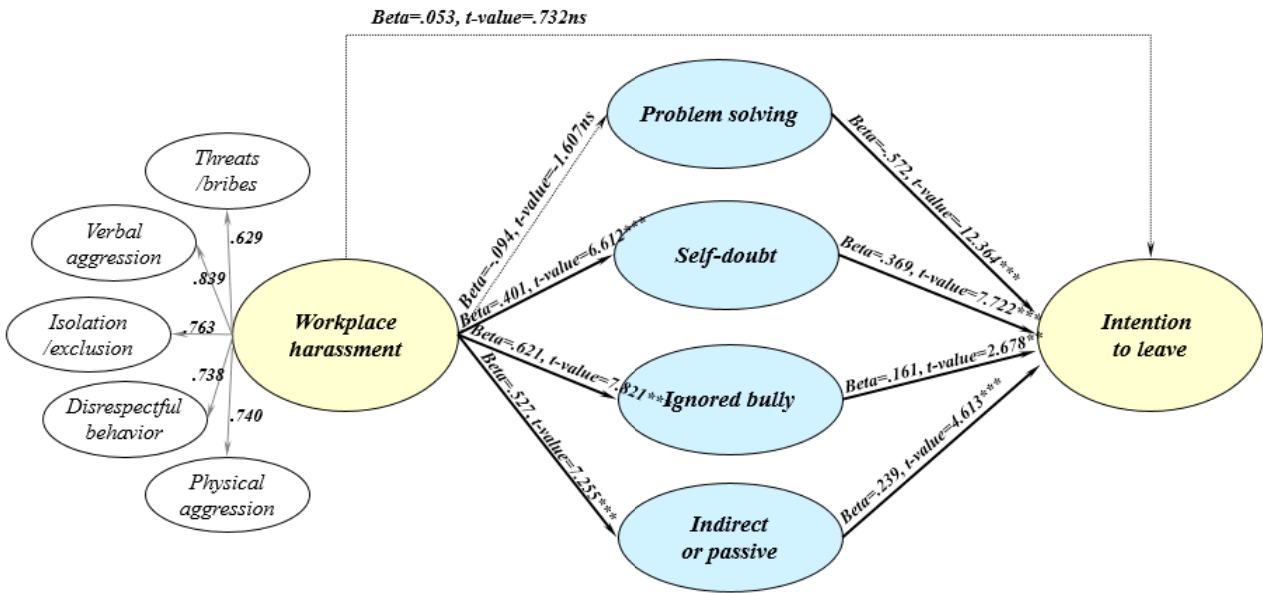


Fig. 2. Structural parameter estimates.

Note: Chi-square=1,334.862,  $df=420$ , CMIN/ $df=3.178$ , GFI=.839, AGFI=.809, NFI=.861, TLI=.900, CFI=.900, RMSEA=.076.

적인 영향을 미치기보다는, 괴롭힘이라는 스트레스 상황에서 종사원이 어떠한 방법으로 대처하는지에 따라 이직하고자 하는 의도도 달라질 수 있음을 시사해준다고 할 수 있겠다.

연구가설 3은 괴롭힘에 대한 대처방법이 종사원의 이직 의도에 유의한 영향을 미칠 것으로 가정하였는데, 문제 해결적 대처( $\beta = -.572$ , C.R. = -12.364,  $p < .001$ )는 이직의도에 부정적인 영향을 주었으며, 자기회의적 대처( $\beta = .369$ , C.R. = 7.722,  $p < .001$ ), 괴롭힘 무시( $\beta = .161$ , C.R. = 2.678,  $p < .01$ ), 소극적 대처( $\beta = .239$ , C.R. = 4.613,  $p < .001$ )는 이직의도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 조사되어 가설 3은 채택되었다. 이는 Jeffrey et al.(2010), Jung과 Yoon(2013), Shim과 Kim(2013) 등의 연구에서 직무중심이나 문제해결과 같은 긍정적인 방법의 대처는 이직의도에 부정적인 영향을 주지만, 감정적이거나 회피적이고 부정적인 방법의 대처는 이직의도에 긍정적인 영향을 준다고 한 것과 일치하는 결과였다.

### V. 요약 및 결론

본 연구에서는 외식기업 종사원이 지각하는 직장 내 괴롭힘이 괴롭힘 상황에서 종사원의 대처방법과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 고찰하였으며, 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 총 31개의 측정 항목을 2차-확인적 요인분석을 통해, 직장 내 괴롭힘의 하위 요인으로 협박/뇌물, 언어적 괴롭힘, 고립/배제, 무례한 행동, 신체적 괴롭힘

등의 5개 요인과, 2차-요인으로 직장 괴롭힘, 괴롭힘 상황의 대처 방법으로써 문제 해결적 대처, 자기 회의적 대처, 괴롭힘 무시, 소극적 대처 등의 4개 요인과 이직의도를 포함한 11개의 잠재요인으로 요인화하였으며, 타당도와 신뢰도, 모형 적합도 등은 모두 만족할 만한 수준으로 조사되었다.

둘째, 외식기업 종사원이 지각한 직장 내 괴롭힘은 부정적인 대처 방법으로써 괴롭힘 무시( $\beta = .621$ ), 소극적 대처( $\beta = .527$ ), 자기 회의적 대처( $\beta = .401$ ) 등의 순으로 유의한 영향을 주었으며, 문제 해결적인 긍정적 방법의 대처에는 유의한 영향력을 보이지 않는 것으로 조사되었다. 이는 여전히 대부분의 종사원들이 괴롭힘의 상황을 무시하거나, 회피하면서 자신에게만 이런 일이 발생할까에 대한 회의적인 방법으로 대처하고 있었으며, 문제 해결을 위해 좀 더 적극적인 방법으로 대처하는 것에는 여전히 영향력을 발휘하지 못하는 것을 의미한다.

셋째, 외식기업 종사원이 자각하는 괴롭힘에 대한 대처 방법 중 문제해결적 대처( $\beta = -.572$ )는 이직의도를 감소시켜 주었으며, 자기 회의적 대처( $\beta = .369$ ), 소극적 대처( $\beta = .239$ ), 괴롭힘 무시( $\beta = .161$ ) 등은 이직의도를 증가시켜 주는 것으로 조사되었다. 이는 괴롭힘의 상황에서 감정적이고, 소극적이면서, 회피적인 방법으로 대처하는 것보다 직무 중심의 문제를 해결하기 위한 긍정적 방법으로 대처하는 것이 이직의도를 감소시켜 주는 것으로 판단된다.

넷째, 외식기업 종사원이 지각한 직장 내 괴롭힘은 이직 의도( $\beta = .053$ )에 유의한 영향을 주지 않는 것으로 조사되었



다. 이는 그동안의 연구결과에서 직장 내 괴롭힘을 지각할 수록 이직하고자 하는 의도도 증가하게 된다고 한 것과는 일치하지 않는 결과인데, 외식기업 종사원이 근무 상황에서 경험하게 되는 괴롭힘이 원인이 되어 현재의 조직을 떠나고자 하는 의도가 증가되지 않음을 의미하며, 연구자가 판단하기에 외식기업 종사원이 자각하는 괴롭힘은 종사원마다 각기 상이한 방법의 대처를 이끌어내고, 이러한 대처 방법을 매개하여 이직의도가 결정되는 것으로 여겨진다.

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 제시할 수 있겠다. 본 연구를 통한 학문적인 시사점으로써, 현재 외식기업을 대상으로 직장 내 괴롭힘을 고찰한 연구는 성희롱의 관점이나 탐색적 수준에서 매우 제한적으로 이뤄지고 있었다. 그러나 본 연구에서는 특급 호텔 및 패밀리레스토랑에 근무하는 종사원을 대상으로 근무 상황에서 자각하는 직장 내 괴롭힘을 고찰하였으며, 괴롭힘에 대한 대처 방법과 이직의도와 인과관계에 대해 실증 분석함으로써, 추후 외식기업을 대상으로 수행될 연구에 대한 이론적인 토대를 마련하였다고 할 수 있다. 특히 서론에도 언급한 바와 같이, 외식기업 종사원은 서비스의 최전선에서 인적 서비스를 수행하며, 제공되는 서비스의 즉시성과 무형성 등으로 인해 직장 내 괴롭힘에 무방비로 노출되어 있었다. 이러한 시점에서 근무 상황에서 발생하는 괴롭힘을 외식기업 전반에 걸쳐 논의함으로써 본 연구를 통해 직장 내 괴롭힘에 대한 이해가 더욱 풍부해질 것이며, 이는 추가적인 연구를 촉진하는 계기가 될 것으로 판단된다. 또한 본 연구는 외식기업 종사원이 자각하는 직장 내 괴롭힘에 대한 효율적인 대처방법을 제시함으로써 조직 차원에서 중요한 실무적인 시사점을 제공해줄 수 있을 것이다. 본 연구를 통해 대부분의 외식기업 종사원은 근무 상황에서 괴롭힘을 인지하였더라도, 감정적이면서 수동적이고 회피적인 방법으로 대처하고 있는 것으로 밝혀졌으며, 이러한 부정적인 방법의 대처로 인해 이직하고자 하는 의도도 증가하는 것으로 나타났다. 이를 통해 우수한 능력을 가진 종사원이 이직을 하게 되고, 이러한 종사원을 관리하기 위해 개인이나 조직이 감당해야 하는 비용도 상당할 것으로 추측되므로, 본 연구의 결과가 기업 차원에서 세부적인 방안을 모색하는데 도움을 줄 수 있을 것이다. 특히 직장 내 괴롭힘에 노출된 종사원을 대상으로 코칭이나 상담 프로그램을 활성화시킴으로써, 괴롭힘의 상황에 마주하게 되었을 때, 회피적이고 수동적인 방법으로 대처하기 보다는 긍정적이고 문제 해결적인 방법으로 대처할 수 있도록 지도해야 할 것이다. 일본의 경우에는 직장 내 괴롭힘의 유형과 상사의 유형 등을 제시하고, 유형별

로 대처 방법을 상세히 묘사함으로써, 종사원이 슬기롭게 대처할 수 있도록 독려하고 있지만, 우리나라에서는 여전히 관련된 법령과 규칙이 부족한 실정이며, 본 연구를 통해 체계적으로 조직 차원에서 직장 내 괴롭힘에 대한 실질적이고 구체적인 관리가 필요함을 시사해 주었다고 할 수 있겠다.

본 연구의 한계점 및 향후 과제는 다음과 같다. 본 연구의 표본은 수도권 지역에 근무하는 특급 호텔 및 패밀리레스토랑 종사원이므로, 거시적인 관점에서 모든 외식기업을 포함하지 못했으며, 따라서 표본의 대표성 문제가 있을 수 있겠다. 더불어, 외식기업 내에서도 특급 호텔과 패밀리레스토랑의 근무 환경이나 성격이 약간은 상이하야, 추후 연구에서는 집단을 구분하여 연구할 필요가 있을 것으로 판단된다. 또한 외식기업 종사원이 지각하는 직장 내 괴롭힘이라는 것이, 상사와의 개인적인 관계나 리더십, 응답자의 성격이나 일반적인 특성에 의해 영향을 받을 수 있으나, 본 연구에서는 충분한 개인변수를 고려하지 못하였다. 추후 연구에서는 이러한 개인적인 특성이 반영된 연구가 필요할 것으로 판단되며, 본 연구에서는 이직의도로 최종변수를 한정하였으나, 향후 연구에서는 종사원의 행동 반응을 구체적으로 예측할 수 있는 추가적인 변수를 사용할 필요가 있을 것이다.

## ACKNOWLEDGEMENTS

This work was supported by the Ministry of Education of the Republic of Korea and the National Research Foundation of Korea (NRF-2015S1A5A2A01011977).

## REFERENCES

- 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.
- Bentley, T. A., Catley, B., Cooper-Thomas, H., Gardner, D., O'Driscoll, M. P., Dale, A., & Trenberth, L. (2012). Perceptions of workplace bullying in the New Zealand travel industry: Prevalence and management strategies. *Tourism Management*, 33(2), 351-360.
- Berthelsen, M., Skogstad, A., Lau, B., & Einarsen, S. (2011). Do they stay or do they go? a longitudinal study of intentions to leave and exclusion from working life among

- targets of workplace bullying. *International Journal of Manpower*, 32, 178-193.
- Bloisi, W., & Hoel, H. (2008). Abusive work practices and bullying among chefs: A review of the literature. *International Journal of Hospitality Management*, 27, 649-656.
- Claybourn, M. (2011). Relationships between moral disengagement, work characteristics and workplace harassment. *Journal of Business Ethics*, 100, 283-301.
- Cox, C. B., Johnson, J., & Coyle, T. (2015). Coping styles moderate the relationships between exposure to community violence and work-related outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(3), 348-358.
- Dehue, F., Bolman, C., Völlink, T., & Pouwelse, M. (2012). Coping with bullying at work and health related problems. *International Journal of Stress Management*, 19(3), 175-197.
- Dumitru, A. R., Burtaverde, V., & Mihaila, T. (2015). Exploring turnover, bullying at work and organizational commitment in the communication field. *Romanian Journal of Experimental Applied Psychology*, 6(4), 66-78.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 379-401.
- Greenbaum, R. L., Mawritz, M. B., Mayer, D. M., & Priesemuth, N. (2013). To act out, to withdraw, or to constructively resist? employee reactions to supervisor abuse of customers and the moderating role of employee moral identity. *Human Relations*, 66(7), 925-950.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis (6th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Hauge, L. J., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2010). The relative impact of workplace bullying as a social stressor at work. *Scandinavian Journal of Psychology*, 51(5), 426-433.
- Jeffrey, E., Jeffrey, L., & Sager, K. (2010). The influence of personal characteristics and coping strategies on salespersons' turnover intentions. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 30(4), 355-370.
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2013). The effects of culinary employees' stress coping styles on counterproductive work behaviors and turnover intention in a deluxe hotel. *Culinary Science & Hospitality Research*, 18(3), 32-45.
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2016). The relationship between employees' general characteristics workplace harassment, and turnover intent in the deluxe hotel. *Culinary Science & Hospitality Research*, 22(1), 117-125.
- Karatuna, I. (2015). Targets' coping with workplace bullying: a qualitative study. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 10(1), 21-37.
- Kim, Y. H. (2010). The effects of foodservice employee's job stressors on job satisfaction and turnover intention: Focused on social support and coping strategies. *Culinary Science & Hospitality Research*, 16(4), 206-219.
- LeBlanc, M. M., & Barling, J. (2004). Workplace aggression. *Current Directions in Psychological Science*, 13(1), 9-12.
- Lee, R. T., & Brotheridge, C. M. (2006). When prey turns predatory: Workplace bullying as a predictor of counter aggression/bullying, coping, and well-being. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(3), 352-377.
- Lee, W. O. (2015). The structural relationships among front-line hotel employees' perceived customer verbal aggression, emotional exhaustion, empowerment, stress coping strategy, the relationship between the degree of service recovery performance and turnover intention. *Tourism Management Research*, 66, 63-90.
- Mael, F., & Ashforth, B. E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 103-123.
- Mathisen, G. E., Einarsen, S., & Mykletun, R. (2008). The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant Sector. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49, 59-68.
- Mathisen, G. E., Einarsen, S., & Mykletun, R. (2010). The relationship between supervisor personality, supervisors' perceived stress and workplace bullying. *Journal of Business Ethics*, 99, 637-651.
- Mkono, M. (2010). Zimbabwean hospitality students' experiences of sexual harassment in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 729-735.
- Milam, A. C., Spitzmueller, C., & Penney, L. M. (2009). Investigating individual differences among targets of workplace incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14, 58-69.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee, turnover: Cause consequences, and control*. Addison-Wesley Publishing Company.

- Inc. Philipines.
- Neall, A. M., & Tuckey, M.R. (2014). A methodological review of research on the antecedents and consequences of workplace harassment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 87, 225-257.
- Niedl, K. (1996). Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 239-249.
- Olafsson, R. F., & Johannsdottir, H. L. (2004). Coping with bullying in the workplace: The effect of gender, age and type of bullying. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(3), 319-333.
- Poulston, J. (2008). Metamorphosis in hospitality: A tradition of sexual harassment. *International Journal of Hospitality Management*, 27, 232-240.
- Pratten, J. D., & O'Leary, B. (2007). Addressing the cause of chef shortages in the UK. *Journal of European Industrial Training*, 31(1), 68-78.
- Rahim, M. A., & Magner, N. R. (1995). Confirmatory factor analysis of the styles of handling interpersonal conflict: First-order factor model and its invariance across groups. *Journal of Applied Psychology*, 80, 122-132.
- Razzaghian, M., & Ghani, U. (2014). Effect of workplace bullying on turnover intention of faculty members: A case of private sector universities of Khyber Pakhtunkhwa Pakistan. *Business & Economic Review*, 6(1), 40-51.
- Rospenda, K. M., Fujishiro, K., Shannon, C. A., & Richmana, J. A. (2008). Workplace harassment, stress, and drinking behavior over time: Gender differences in a national sample. *Addictive Behaviors*, 33, 964-967.
- Rospenda, K. M., & Richman, J. A. (2004). Harassment and discrimination. in: Barling J, Kelloway EK, Frone MR, editors. *Handbook of work stress*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications. 149-188.
- Rowley, G., & Purcell, K. (2001). As cooks go, she went: Is labour churn inevitable? *International Journal of Hospitality Management*, 20, 163-185.
- Shim, C. H., & Kim, Y. S. (2013). The effects of hotel employees' emotional labor on turnover intention: Focused on moderating effects of coping Strategy. *Journal of Food-service Management*, 16(6), 265-283.
- Zaff, D., & Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 497-522.

---

2017년 03월 02일 접수

2017년 03월 09일 1차 논문수정

2017년 03월 14일 논문 게재확정