

직장 내 괴롭힘이 정서적 고갈 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 - 사회적 지원의 역할

A Study on the Effects of Workplace Bullying on Emotional Depletion and Organizational Commitment-The Role of Social Support

정해숙, 김 현, 현병환
대전대학교 대학원 융합컨설팅학과

Hae Suk Jeong(jeonghs0707@naver.com), Hyun Kim(paquad@daum.net),
Byung HwanHyeon(hyunvv@gmail.com)

요약

본 연구는 직장 내 괴롭힘이 정서적 고갈 및 조직몰입에 미치는 영향에 유의한 차이를 살펴보고, 사회적 지원에 따른 유의한 차이가 있을 것인가를 고찰해 보고자 400부의 설문지를 활용하였다. 분석 방법으로 표본 특성에는 SPSS 24를 사용, 확인적 요인 분석, 신뢰도 및 타당도, 경로 분석, 구조방정식 모형에는 SmartPLS 3 통계 프로그램을 사용하였다. 연구 결과로는, 직장 내 괴롭힘은 정서적 고갈에 유의한 정(+)에 영향을 미치며, 정서적 고갈은 조직몰입에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직장 내 괴롭힘과 조직몰입 사이의 영향 관계에서 정서적 몰입은 부(-)의 방향으로 부분 매개하였고, 정서적 고갈이 조직몰입에 미치는 영향은 사회적 지원의 조절에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 시사점으로는 직장 내 괴롭힘은 정서적 고갈에 영향을 미치므로 괴롭힘을 예방하는 기업의 노력이 절실히 요구되며, 조직 내 상사와의 의사소통을 증진할 수 있는 제도나 커뮤니티를 활용하여 종사자들의 조직몰입을 향상할 수 있음을 시사해 주고 있다.

■ 중심어 : | 직장 내 괴롭힘 | 정서적 고갈 | 조직몰입 | 사회적 지원 |

Abstract

This study examined significant differences in the impact of workplace bullying on emotional depletion and organizational commitment, and used 400 questionnaires to examine whether there would be significant differences depending on social support. As an analysis method, we used SPSS 24 for sample characteristics, SmartPLS 3 statistical programs for verifiable factor analysis, reliability and validity, path analysis, and structural equation models. Studies have shown that bullying in the workplace affects significant positive (+) for emotional depletion, and that emotional depletion affects significant negative (-) for tissue commitment. The influence relationship between workplace bullying and tissue commitment was partially mediated in the direction of wealth (-), and the effect of emotional depletion on tissue immersion was shown to be significant differences in the control of social support. Implications are that bullying in the workplace affects emotional depletion, so corporate efforts to prevent bullying are urgently needed, suggesting that employees can improve their organizational commitment, by using a system or community that can promote communication with their bosses.

■ keyword : | Workplace Bullying | Emotional Depletion | Organizational Commitment | Social Support |

I. 서론

2011년 유엔인권최고대표사무소(OHCHR)에서는 <기업의 인권 이행 지침>을 발표하면서 기업의 인권 존중 핵심적 방안으로 강조하고 있으며 우리나라에서도 2014년부터 공공기관을 필두로 인권경영영향 평가를 통하여 가이드라인을 만들고 있으며, 이를 바탕으로 우리나라 민간 기업에서도 사람이 사람답게 살아갈 권리에 대한 중요성을 상기시키고 있다. 사람은 태어나면서부터 누구나 존중받아야 마땅함에도 직장 내에서 직급의 우위, 관계의 우위를 통하여 직장 내 괴롭힘이 만연하고 있는 현실이다. 직장 내 괴롭힘 문제가 사회적 문제로 대두되면서 이를 방지하기 위한 노력과 연구는 다양하게 이루어지고 있으나, 조직 내에서는 괴롭힘의 피해자는 줄어들지 않고 있는 현실이다. 직장 내 괴롭힘은 종사자의 건강과 삶의 질, 일자리 유지에 많은 위해 요인으로 작용할 수 있음을 보여준다[1]. 이러한 현상은 우리나라만의 특수한 현상은 아니며 전 세계적으로 직장 내에서 흔히 발생하는 개인 간, 조직 간의 무례함과 따돌림은 광범위하게 발생하고 있다고 볼 수 있다. 2021년 7월 11일 직장 갑질 119 발표에 따르면, 직장인 1,000명 중 32.9%는 지난 1년간 직장 내 괴롭힘을 경험했다고 응답하였고, 괴롭힘 피해자 중에서 직장 내 괴롭힘 수준이 '심각하다'는 응답이 33.1%로 나타난 바 있다[2].

최근 IT업계의 직장 내 괴롭힘으로 인하여 자살을 선택한 사례는 국민에게 충격을 주고 있다. 직장 내에서 권력과 지위, 상하관계, 기수, 동료 등으로부터 입는 직장 내 괴롭힘의 상담 사례 분석에 따르면, 괴롭힘은 특정 직종에 편중되지 않으며, 정규직에서도 빈번하게 일어나고 개별 사례로는 일의 성격에 따른 차이가 있는 것으로 보이며, 피해자들의 대부분은 계약직보다 정규직으로 나타났으며, 퇴직했거나 퇴직을 고려 중인 경우보다 재직 중인 경우가 많은 것으로 나타났다[3]. 이렇듯 괴롭힘의 피해자는 정규직이며 재직 중이라는 점은, 직장 내 괴롭힘에 대한 접근을 피해자 구제나 가해자 처벌뿐 아니라 인사·조직관리 측면의 접근도 필요하다는 것을 의미한다[4].

2021년 7월 직장인 3명 중 1명은 직장 내 괴롭힘을 경험하고 있으며 이들 중 1/3은 정서적 고통에 따른 진

료를 받아야 하는 심각한 수준의 괴롭힘을 당하고 있는 것으로 나타나고 있다[2]. 직장 내 괴롭힘 금지법이 시행되고 있지만, 신고 이후에 받게 될 불이익의 두려움으로 피해자는 신고를 꺼리고 있는 현실이다. 직장 내 괴롭힘 금지법 도입 2년이 지났지만, 직장 내 괴롭힘은 좀처럼 줄어들지 않고 괴롭힘을 당하던 피해자는 정서적 고통으로 극단적인 선택을 하는 사례가 이어지고 있다. 직장 내 괴롭힘은 감정자원(emotional resource)의 손실을 유발하여 스트레스 발생과 정서적 고통을 유발하며[5], 정신적으로나 육체적으로 건강에 부정적인 영향을 미치게 된다. 괴롭힘은 사회나 가족관계에 있어서 몰입을 방해하고 직무에서도 성과나 이직 의사, 결근과 같은 부정적인 결과를 초래할 수도 있다고 하였다[6].

이에 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘이 정서적 고통에 미치는 영향을 살펴보고, 정서적 고통이 직무몰입에 미치는 영향 분석과 사회적 지원이 정서적 고통과 직무몰입에 조절하는 역할을 분석하여, 인적자원 관리 전략을 위한 실무적 유용한 시사점을 제시하고자 하는 데 그 목적이 있다.

II. 이론적 배경

1. 직장 내 괴롭힘

우리나라 헌법 제32조 3항에는 “근로조건의 기준은 인간의 존엄성을 보장하도록 법률로 정한다”고 명시되어 있다. 그러나 직장 내에서 일어나는 괴롭힘으로 인하여 2013년 9월 직장 내 괴롭힘 금지 법안이 국회에 처음으로 발의되었으며 2019년 7월 16일 시행하게 되었다. 대학병원 간호사의 자살, IT 기업 회장의 직원 폭행 사건, 항공사 임원의 갑질, 국립의료원 간호사의 자살, IT 기업을 개발 책임자 자살에 이르기까지 우리나라 직장에서의 괴롭힘은 직종이나 직급과는 관계없이 다양하게 일어나고 있었다. 이러한 직장 내 문제에 대하여 종사자들을 보호하기 위한 직장 내 괴롭힘 금지 법안이 시행하게 되었으며, 더 촘촘한 법률안으로 2021년 10월 14일 개정안 시행을 앞두고 있다. 근로기준법 76조의2에서 정의한 직장 내 괴롭힘이란 “사용자나 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계의 우위를 이

용해 다른 근로자에게 신체적 정신적 고통을 주는 행위"로 규정하고 있다. 직장 내 괴롭힘은 조직 내에서 흔히 발생하는 무리 짓기와 따돌림에 따른 보편적인 문제일 가능성이 크다.

직장 내 괴롭힘 연구는 1980년대 스웨덴을 시작으로 국제노동기구(International Labour Organisation : ILO)와 EU를 포함한 유럽국가와 일본 등에서 1990년대 초 직장 내 괴롭힘에 관한 연구가 확산 되었다. 일본에서는 지속적인 직장 내 괴롭힘 피해로 상담과 분쟁이 증가하고 이에 따라 괴롭힘 예방을 위한 제언과 업무상 재해 인정기준, 또는 민사상 손해배상책임 청구 사례와 정식 입법을 위한 제도적 기반을 마련하고 있다. 우리나라에서도 법안의 개정으로 가해자에 대한 제재 강화와 피해자의 불이익 금지와 보호, 그 외 다양한 방법으로 예방 교육을 진행하고 있다.

직장 내 괴롭힘은 개인의 일과 삶에 장기적·치명적인 피해를 남길 수 있다는 데에 문제의 심각성이 있다. 최근 언론 보도를 보더라도, 괴롭힘으로 인해 퇴직하거나, 정신적인 문제를 겪거나 심지어 자살하는 사례가 나타나고 있다. 그러나 문제의 심각성과 중요성에도 불구하고 직장 내 괴롭힘 금지 법안 시행 2년이 지났음에도 괴롭힘 피해는 감소 되지 않은 안타까운 현실이다. 2021년 7월 11일 최근 발표한 직장 갑질 119에 따르면, 괴롭힘 피해가 있을 때 어떻게 대응했는지에 대한 질문에 피해자는 '참거나 모르는 척했다'(68.4%)로 가장 많이 응답하였고, '개인 또는 동료들과 항의했다'(30.7%), '회사를 그만두었다'(19.5%) 답했다, 회사나 관계기관에 신고한 응답은 5.4%에 불과했다[2]. 신고하지 않은 응답자들을 대상으로 왜? 신고하지 않았는지, 이유를 물어본 결과, '대응해도 상황이 나아질 것 같지 않아서'(62.3%), '향후 인사 등에 불이익을 당할 것 같아서'(27.2%)로 나타났다. 직장 내 괴롭힘 경험자 대다수(89.5%)는 신고의 실익보다 손해가 크다고 생각하고 있으며, 이는 법과 제도가 현실에서 제대로 작동하지 않고 있다는 것을 명백하게 보여주고 있다.

2. 정서적 고갈

정서적 고갈이란 감정이나 물리적 소모로 인하여 만성 피로인 상태를 말하며, 직원이나 기업에 부정적인

영향을 미칠 수 있다. 정서적 고갈은 피로를 유발하는 핵심요인이 되며 장기간 업무 스트레스의 결과로 저 에너지와 만성 피로를 유발한다[7]. 정서적 고갈은 감정적인 어려움을 느끼는 종사자들이 업무에 대한 부정적인 태도를 보일 수 있다[8]. 이러한 정서적 고갈은 업무로 인한 과도한 심리적 부담이나 요구로 인하여 개인의 정서적인 자원이 고갈되었다고 느끼는 결핍을 나타내기도 하며, 타인과의 접촉에서 개인이 감정을 과다하게 사용하거나 메마른 상태를 의미하기도 한다[9].

정서적 고갈은 많은 인간관계를 경험하는 구성원들이 겪게 되는 것으로 신체적 에너지 부족, 느낌의 부족 즉 좌절과 긴장감으로 인하여 오며, 고객에게 과거에 보였던 반응을 지속적인 반응으로 유지할 수 없는 상태를 의미한다[10]. 최동희, 김홍범(2012)은 정서적 고갈을 경험하는 종사자들은 일에 관심을 잃게 되며 이로 인하여 피로감과 상실감을 느끼게 된다고 하였다[11]. 일에 이상이 줄어들며 타인에 대한 반응이 부정적이며 무관심해지는 것을 의미한다[11]. 직장 내에서 일어나는 괴롭힘은 신체적, 언어적, 업무적, 업무 외적, 집단적 괴롭힘의 5대 영역으로 구분하고 있으며[2], 괴롭힘으로 인하여 피해자의 정서적 고갈은 피로감과 좌절감을 경험하게 한다.

3. 조직몰입

조직몰입이란 회사에 대한 종사자의 긍정적 태도를 말하며, 자신과 회사를 동일시함으로써 회사의 문제에 적극적으로 참여하고자 하는 정도를 의미한다[12]. 자신이 속한 조직에 대해 열정을 가지고 몰두하고 있는 정도를 가리키는 것이 조직몰입의 개념이다. 즉 조직에 대한 충성과 동일화 및 참여의 견해에서 구성원이 가지는 조직에 대한 성향을 의미한다[13]. 신유근(1997)은 구성원이 조직에 대하여 애착심을 가지고 헌신하려는 의사가 어느 정도인지 보여주는 개념으로서, 조직 몰입도가 높을수록 구성원들의 만족도 높아질 수 있다[14].

조직몰입은 1970년대 중반 심리학자들에 중요 연구 과제였다. 조직몰입은 조직에 대한 목표 또는 가치를 반영하기 때문에 역동성에는 직무 만족보다 안정적이며, 지속성에는 조직 효과성에 대하여 신뢰 예측이 가능하다. 또한, 이것이 조직의 효과성을 높일 수 있는 방

향으로 유도될 수 있다는 점에서 관심이 집중된다[15].

4. 사회적 지원

사회적 지원은 직무과정에서 겪는 어려움을 이겨내기 위하여 정신적인 도움이나 해결 방법을 주변 사람으로부터 직간접적으로 제공 받을 수 있는 정도로 정의할 수 있다[16]. 대인관계에서 신뢰와 위로를 주고받는 경험을 통해서 개인이 얻을 수 있는 모든 긍정적 지원을 사회적 지원이라 말한다[17].

Cohen과 Wills(1985)는 사회적 지지를 타인에게 격려와 관심 등으로 정서적 편안함을 주고 문제 해결과 일의 완수와 함께 물질, 서비스와 같은 도구적 지지로 자신이 속한 사회 테두리 안에 속해 있음을 알게 해주는 것으로 정의 하였다[18]. 사회적 지원은 상사나 동료 등 조직 내부로 구성될 수 있고, 가족과 지인 등 조직 외부로 구성될 수도 있다. 하지만 이러한 사회적 지원을 누가 제공하느냐에 따라 직무 스트레스나 소진 등에 미치는 영향은 조금씩 다를 수 있다. 예컨대, 상사의 지원은 직무담당자의 소진을 경감시켜주며, 사회적지지가 스트레스의 충격을 감소할 수 있는 속성으로 가족이나 친구, 이웃, 그 외 주변인에 의해 제공되는 다양한 형식의 도움과 원조를 의미한다고 설명한다[19]. 상사는 구성원이 직면한 문제를 해결하기 위해 도와주는 것이 가능하며, 이러한 상사의 행동은 조직구성원이 조직 생활에 적응하고 유지할 수 있도록 하여 주는 반면, 동료 지지는 주로 감정과 같은 차원의 수평적 도움을 준다고 하였다[20].

5. 선행연구

5.1 직장 내 괴롭힘과 정서적 고갈에 관한 연구

직장 내 괴롭힘을 Leymann(1990)의 정의에 따르면, 직장 내 생활에서 심리적, 집단적 괴롭힘은 종사자 개인의 적대적이고 비윤리적인 커뮤니케이션이 동반하며, 이는 한 명 또는 소수의 개인에 의해 체계적으로 한 명의 개인에게 향하게 되며 그 개인은 무기력과 방어할 수 없는 상황이 되어 지속적인 집단적 괴롭힘에 의한 현상이 유지된다[21]. 이러한 행동은 1주 1회 이상, 6개월 이상 장기간에 걸쳐 발생한다.

직장 내 상사의 부당하고 비인격적인 행위에 대한 경

험은 조직구성원들에게 우울함과 불안을 가져와 정서적인 고갈이 높아진다[22]. 강상목 (2017)은 상사의 비인격적인 행위가 호텔 근무자들에게 정서적 고갈을 가져오게 되어 일탈적 과업 행동에도 영향을 준다고 실증 분석 하였다[23]. 기존의 연구에서도 조직구성원들의 비인격적인 행동, 직장 내 괴롭힘이 정서적 고갈에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있으며 다음과 같은 가설1을 설정하였다.

[가설 1] 직장 내 괴롭힘은 정서적 고갈에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

5.2 직장 내 괴롭힘과 조직몰입에 관한 연구

조직몰입(Organizational Commitment)을 Porter et al(1979)는 종사자가 조직에 대해 갖게 되는 목표와 가치관에 대한 신뢰·수용, 조직을 위해 헌신의 의지, 조직원으로 잔류하고자 하는 욕구와 애착으로 나누어 정의했다[24]. 조직몰입은 심리학·사회학에서 조직과 구성원 사이의 관계를 분석하기 위하여 사용하기 시작하였으며, 조직 형태론에서 조직몰입이라는 개념을 1960년대 사용하면서 다양한 분야의 연구가 진행되고 있다.

이현정, 정미정(2020)은 중소병원에서 간호사들의 조직몰입을 높이기 위하여 조직 갈등을 최소화하고, 직급 간의 의사소통과 신뢰를 통한 유연한 조직구조를 만들기 위해 노력해야 함을 강조하고 있다[25]. 유연한 조직구조는 구성원간 공동체 의식을 통한 인적 자원문화 조성 및 간호업무환경에 대한 긍정적 인식은 직무 배태성 증진과 보상체계 강화 등으로 조직몰입을 높일 수 있다[26]. 직장 내 괴롭힘 피해자가 회사를 내 일처럼, 나의 회사는 중요하며 직원을 가족처럼 생각하며 조직몰입도 유지할 수 있을까? 피해자의 조직 몰입도는 직장 내 괴롭힘으로 인하여 저하 될수 밖에 없는 현상이다. 직장 내 괴롭힘으로 인한 감소소진은 조직몰입에 부정적인 영향을 미치며 이는 조직몰입이 낮아짐을 의미한다. 따라서 직장 내 괴롭힘과 조직몰입의 관계에서 가설2를 설정하였다.

[가설 2] 직장 내 괴롭힘은 조직몰입에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

5.3 정서적 고갈과 조직몰입에 관한 연구

정서적 고갈은 직무에 대한 요구사항을 실현하거나 기대된 업무성과를 달성하기 위한 개인적인 에너지 소모로 정의할 수 있으며 부정적인 감정에 해당된다[8]. 정서적 고갈을 겪는 종사자는 직무에 흥미를 잃게 되며 상실과 피로감을 느끼게 된다고 하였다[27].

조직몰입은 구성원으로서 조직의 가치와 목표, 비전, 전략을 수용하고, 조직에 공헌하며, 조직을 떠나지 않고 잔류하려는 구성원 개인의 의지와 신념이 들어 있다. 따라서 구성원의 조직몰입은 개인과 조직을 하나로 묶어주는 일체감 형성에 중요한 역할을 한다[28]. 조직몰입은 구성원의 심리적 상태를 이해하려는 태도 변수로 구성원의 행동과 밀접한 관련성이 있다[29]. 따라서 조직구성원들의 정서적 고갈이 조직몰입과의 관련성이 있을 것으로 추론하고, 이를 검증해 보고자 정서적 고갈이 조직몰입에 미치는 영향력을 살펴보기 위하여 가설3을 설정하였다.

[가설 3] 정서적 고갈은 조직몰입에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

5.4 정서적 고갈의 매개 효과에 관한 연구

직장 내 괴롭힘은 유럽이나 미국에서 주로 Bullying, Mobbing, Harassment라는 용어로 연구하였다. Harassment는 대체로 명확한 괴롭힘 행위를 의미하며, 1회만 발생하여도 법적으로 책임이 따르는 성희롱과 같은 행위이다. 반면, Bullying, Mobbing은 피해자에게 괴롭힘을 주는 미묘한 행위를 함께 포괄하며, 주 1회 반복성과 6개월 이상 지속성에 따라 정의된다[30]. 직장 내 상사 갑질은 하급자의 정서적 조직몰입에 부정적인 영향을 주며, 위계적 회귀분석을 통해 상사와 조직의 일체감은 상사 갑질이 하급자의 정서적 조직몰입에 부정적 영향을 강화시키는 조절 효과를 가진다[31]. 즉, 직장 내 괴롭힘은 종사자의 정서적 고갈에 부정적인 영향을 주며, 조직몰입에도 부정적인 영향을 강화시키는 조절 효과가 있다.

이러한 직장 내 괴롭힘이 조직몰입에 미치는 영향 관계에서 정서적 고갈의 매개 효과를 살펴보기 위하여 가설4를 설정하였다.

[가설 4] 직장 내 괴롭힘은 조직몰입 영향 관계에 정서적 고갈이 매개 효과가 있을 것이다.

5.5 사회적 지원과 조직몰입의 관계에 관한 연구

조직 내의 사회적 지원과 조직몰입의 관계 선행연구를 살펴보면, D. McCormack, G. Casimir, N. Djurkovic, and L. Yang(2006)는 동료 교사가 사회적 지원을 높게 지각 할 경우 조직몰입에 대하여 긍정적인 영향을 미친다고 밝혔다[32]. 유미애와 손연정(2009)은 간호사가 지각하는 직장 상사와 동료의 지지가 높을수록 조직몰입이 증가되었고[33], 사회적 지지는 호텔직원의 직무몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것도 확인하였다[34]. 호텔 식음료 부서 종사원을 대상으로 한 연구에서도 사회적 지지는 조직몰입에 긍정(+)의 영향을 미치고[35], 고객센터 상담원을 대상으로 한 연구에서도 조직과 상사의 지지가 조직몰입에 긍정(+)의 영향을 미쳤다[36].

선행연구를 종합하여보면 사회적 지원은 조직몰입에 영향을 미치는 주요 변인임을 알 수 있다[37]. 이러한 선행연구를 바탕으로 정서적 고갈로 조직몰입에 미치는 영향은 사회적 지원에 따라 유의한 관계를 규명하여 기존 연구와의 차별성을 살펴보기 위하여 가설5를 설정하였다.

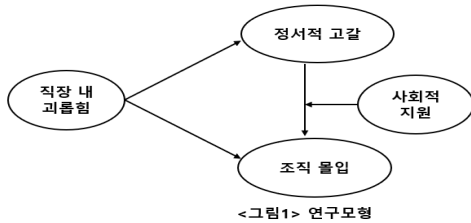
[가설 5] 사회적 지원이 정서적 고갈과 조직몰입을 조절할 것이다.

III. 연구모형 설계

1. 연구모형

본 연구에서는 직장 내 괴롭힘이 정서적 고갈 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 관계를 사회적 지원의 역할을 살펴보기 위하여 [그림 1]과 같은 연구모형을 설계하였다. 본 연구는 중소기업 종사자를 연구대상으로 선정하였고, 직장 내 괴롭힘으로 인하여 정서적 고갈과 조직몰입에 미치는 영향요인을 분석하는 것이 목적이다. 직장 내 괴롭힘은 정서적 고갈에 긍정적인 영향을 미칠 것이며, 조직몰입에는 부정적인 영향을 미칠 것이

며 사회적 지원의 조절 효과를 살펴볼 것이다. 종사자들이 직장 내 괴롭힘을 경험하게 된다면 정서적 고갈로 업무의 효율성은 떨어질 것이며 이로 인하여 조직몰입에 부정적인 경험을 하게 될 것이다.



2. 설문 의 구성

본 연구를 위한 설문지는 중소기업종사자를 대상으로 구성하였다. 간호계 태움 문화, 대기업 일가의 폭언, 폭행 등, 사회적 이슈의 사안들로 직장 내 괴롭힘은 우리 사회에서 심각한 사회문제로 대두되고 있다[37]. 직장인의 70% 내외가 괴롭힘 피해를 경험했었다고 답변할 정도로 우리 사회에서 직장 내 괴롭힘은 광범위하게 발생하고 있는 현실이다[38][39]. 직장 내 괴롭힘 금지법 시행으로 구성원 간의 괴롭힘에 대한 인식의 변화는 되고 있으나 최근 2021년 7월 11일 직장 갑질의 발표에서도 2020년 9월(36.0%), 2020년 12월(34.1%), 2021년 3월(32.5%)과 2021년 6월 괴롭힘 경험(32.9%)을 비교해볼 때 오차범위 내에서 근소하게 감소하고 있으나[2], 구성원 간의 존중과 배려는 시급한 상황이라고 할 수 있다.

이에 직장 내 괴롭힘 경험 정도를 측정하기 위하여 고용노동부의 괴롭힘 상황에 대한 정보를 수집하기 위한 15개 항목의 설문 문항을 참고하여 Likert 형의 5점 척도 (①=전혀 그렇지 않다, ⑤=매우 그렇다)로 측정하였다.

정서적 고갈의 측정은 종사자의 정서적 자원이 고갈되어 감정이나 관심, 신뢰와 정신을 상실하게 되는 정도라고 정의하고[40-42]의 연구를 토대로 업무로 인한 피로감, 탈진 느낌, 쉬고 싶음 등의 항목 등에 대해 정서적 고갈의 12개 항목에 대하여 측정하였다.

조직몰입은 연구자별로 차이는 있으나 Allen and Meyer(1990)가 제시한 세 가지 유형, 정서적 몰입(조직에 잔류하기를 원하는 정도), 지속적 몰입(조직에 대

한 책임감, 의무감의 정도), 규범적 몰입(조직의 충성심의 정도)은 조직에서 광범위하게 활용될 수 있고, 이 세 가지의 조직몰입 구조는 여러 영역에서 일반화되어 있다[43]. 따라서 조직몰입의 측정을 위하여 Allen and Meyer(1990)가 개발한 항목 중에서 일부 수정하여 하위 변수로 사용하였다.

사회적 지원은 상사지지와 동료 지지의 두 개의 하위 요인으로 구성하였으며, 업무수행과 능력 발휘의 과정에서 상사(상호 간 관계 유지의 정도)가 가지는 관심과 필요한 경우 도움이 된다고 생각하고 있는지에 대한 지각의 정도로 정의 내리고, 동료 지지(동료 상호 간 지지 정도)는 조직구성원이 동료로부터 받는 배려와 지원을 인식하는 정도라고 정의하며[43] (House, 1981)의 연구를 참고하여 상사지지와 동료 지지 등 2개의 요인 8개의 항목에 대하여 측정하였다[44].

IV. 실증분석

1. 조사 대상자의 일반적 특성

본 연구의 조사 자료를 바탕으로, 표본 특성(인구통계학)적 분석을 하는 데에는 SPSS 24를 사용하였으며, 확인적 요인 분석, 신뢰도 및 타당도 분석, 경로 분석, 구조 방정식 모형 분석을 하는 데에는 SmartPLS 3을 사용하였다. 본 연구의 자료는 국내 중소기업에서 근무하고 있는 종사자들을 대상으로 하였으며, 설문 조사 기간은 2021년 02월 1일부터 2021년 02월 26일까지 약 4주에 걸쳐 진행하였다. 설문조사는 온라인으로 진행되었으며 400부의 설문지를 분석에 활용하였다. 본 연구의 설문조사에 응답한 사람들의 인구통계학적 특성은 다음과 같다.

첫째, 성별로 살펴보면, 응답자 중 남성은 227명(69.3%)이고, 여성은 123명(30.7%)이다. 둘째, 연령 별로 살펴보면, 응답자 중 20-29세는 16명(4%), 30-39세는 85명(21.3%), 40-49세는 172명(43%), 50세 이상은 127명(31.7%)이다. 셋째, 학력별로 살펴보면, 고졸이 42명(10.5%), 전문학사가 83명(20.8%), 학사가 221명(55.3%), 석박사가 54명(13.4%)이다. 넷째, 근무 부서별로 살펴보면, 경영지원이 140명(35%), 홍보·마

케팅이 25명(6.3%), 생산관리가 60명(15%), 물류가 14명(3.5%), 영업이 55명(13.8%), 기타가 106명(26.4%)이다. 다섯째, 재직기간별로 살펴보면, 0-4년이 89명(31%), 5-9년이 89명(22.2%), 10-14년이 77명(19.3%), 15-20명이 46명(11.5%), 20년 이상이 64명(16%)이다. 마지막으로, 직급별로 살펴보면, 사원이 57명(14.2%), 대리가 52명(13.%), 과장이 89명(22.3%), 팀장이 74명(18.5%), 부장 이상이 128명(32%)이다.

2. 확인적 요인분석(CFA) 결과

본 연구에서 변수를 측정하기 위해 사용한 문항들의

신뢰도를 확인하기 위해 확인적 요인 분석을 한 결과를 아래 [표 1]에 제시하였다.

직장 내 괴롭힘, 정서적 고갈, 사회적 지원, 조직몰입의 요인 적재 치가 모두 0.7 이상으로 변수들을 측정하기에 적합하다고 할 수 있다.

또한, 직장 내 괴롭힘, 정서적 고갈, 사회적 지원, 조직몰입의 크롬바흐 알파 값이 모두 .8 이상이기 때문에 구성개념(내적) 신뢰도를 확보하였다고 할 수 있다. 또한, 모든 변수의 합성 신뢰도는 .9 이상이고 평균 분산 추출은 .6 이상이기 때문에 구성개념(수렴) 타당도도 확보하였다고 할 수 있다.

표 1. 확인적 요인분석 결과

변수	괴롭힘	정서고갈	사회적지원	직무몰입	크롬바흐알파	합성신뢰도	평균분산추출
괴롭힘	차별대우	0.767			.954	.959	.611
	허드렛일	0.786					
	성과달성 방해	0.782					
	휴가, 병가, 복지혜택 사용 불가	0.781					
	휴식 감시	0.795					
	안정장비 무지급	0.800					
	상사의 관혼상제	0.711					
	부서 이동이나 퇴사 강요	0.770					
	뒷 담화	0.845					
	욕설이나 위협	0.819					
	음주, 흡연, 회식 강요	0.736					
	친목 모임 배제	0.759					
	건의사항 무시	0.772					
추가 근무 강요	0.795						
부당한 징계	0.792						
정서적 고갈	업무로 가진맥진		0.783		.949	.956	.663
	업무로 고된 삶		0.818				
	메마른 감정		0.726				
	좌절감		0.751				
	퇴근 무렵 지친 상태		0.843				
	업무 생각만 해도 기운소진		0.849				
	업무 종료 시 탈진감		0.834				
	지속적인 피곤		0.798				
	출근 생각에도 피로감		0.841				
정서적으로 지침		0.885					
지겹고 신물난다		0.814					
사회적 지원	상사는 내 말에 귀 기울임		0.878		.913	.935	.741
	업무를 계획하고 실천하는데 도움		0.896				
	어려운 일에 의지할 수 있음		0.857				
	신뢰와 애정을 받고 있음		0.831				
	상사는 부하 업무프로세스에 관심이 있음		0.841				
조직몰입	회사일을 내일처럼 느낌			0.871	.899	.929	.766
	나에게 회사는 중요함			0.878			
	회사의 직원은 가족이라 생각			0.894			
	직장을 그만둔다면 내 인생은 어려울 것			0.858			

3. 판별 타당도 분석결과

본 연구에서 사용한 변수들이 서로 잘 구별이 되는 것인지 판별 타당도를 분석한 결과를 아래 [표 2] 제시하였다.

표 2. 판별 타당도 분석결과

변수	직장 내 괴롭힘	정서적 고갈	사회적 지원	조직 몰입
직장 내 괴롭힘	.781			
정서적 고갈	.354	.814		
사회적 지원	-.390	-.373	.861	
조직 몰입	-.375	-.485	.641	.875

※ 대각선의 값은 평균분산추출의 제곱근

직장 내 괴롭힘, 정서적 고갈, 사회적 지원, 조직몰입의 평균 분산추출의 제곱근 값이 모두 각 변수의 상관값보다 크기 때문에 판별 타당도는 확보되었다고 할 수 있다.

이상 척도의 신뢰도 및 타당도를 분석한 결과 모두 기준을 충족하였기 때문에 이후의 가설 검증 결과는 적합하다고 할 수 있다.

4. 경로 분석결과

본 연구의 가설을 검증하기 위하여 경로 분석을 실시한 결과를 아래 [표 3]에 제시하였다. 본 경로분석을 위해 구조방정식모형분석 프로그램인 smartPLS를 사용하였고, 인구통계학적 변수인 성별, 연령, 학력, 재직기간을 통제변수로 사용하였다.

표 3. 경로 분석결과

경로	계수	표본평균	표준편차
괴롭힘 → 정서적 고갈	0.351***	0.354	0.049
괴롭힘 → 조직몰입	-0.079*	-0.082	0.044
정서적 고갈 → 조직몰입	-0.259***	-0.261	0.043

※ * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

직장 내 괴롭힘은 정서적 고갈에 통계적으로 유의미하게 정(+)의 영향을 주었다(.351, $p < .001$). 반면에 직장 내 괴롭힘은 조직몰입에 통계적으로 유의미하게 부(-)의 영향을 주었다(-.079, $p < .05$). 또한, 정서적 고갈은 조직몰입에 통계적으로 유의미하게 부(-)의 영향을

주었다(-.259, $p < .001$).

따라서 본 연구의 가설이 모두 지지 되었다.

5. 매개 효과 분석 결과

본 연구에서 정서적 고갈은 괴롭힘과 조직몰입 사이의 영향 관계를 매개할 것이라는 가설을 검증하기 위하여 매개 효과 분석 한 결과를 아래 [표 4]에 제시하였다.

표 4. 매개 효과 분석 결과

경로	계수	표본평균	표준편차
괴롭힘 → 정서적 고갈 → 조직 몰입	-0.091***	-0.092	0.020

※ * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

정서적 고갈은 직장 내 괴롭힘과 조직몰입 사이의 영향 관계를 통계적으로 유의미하게 부(-)의 방향으로 부분 매개하였다(-.091, $p < .001$).

따라서 본 연구의 가설이 지지 되었다.

6. 조절 효과 분석 결과

본 연구에서 사회적 지원이 직장 내 괴롭힘과 조직몰입 사이의 영향 관계를 조절할 것이라는 가설을 검증하기 위하여 조절 효과 분석 한 결과를 아래 [표 5]에 제시하였다.

표 5. 조절 효과 분석 결과

경로	계수	표본평균	표준편차
괴롭힘 → 조직 몰입	-0.079*	-0.082	0.044
사회적 지원 → 조직 몰입	0.525***	0.521	0.048
괴롭힘×사회적 지원 → 조직 몰입	-0.060*	-0.059	0.036

※ * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

사회적 지원은 직장 내 괴롭힘과 조직몰입 사이의 영향 관계를 통계적으로 유의미하게 조절하였다(-.060, $p < .05$). 즉 괴롭힘을 받더라도 사회적 지원을 받는 사람은 괴롭힘을 받더라도 사회적 지원을 받지 않는 사람보다 더 조직몰입을 할 수 있는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구의 가설이 지지 되었다.

7. 모형 검증 결과

마지막으로 본 연구의 연구모형을 검증하기 위하여 구조방정식 모형 분석을 한 결과를 [그림 2]에 제시하였다.

구조방정식 모형 분석에서 일차적으로 확인해야 하는 것은 종속변수의 설명량(R^2)이다. 부분 최소 자승화 분석결과는 경로계수 크기가 클수록, 유의도 수준이 높을수록, 그리고 선행변수들로 설명되는 최종 종속변수의 설명량(R^2)이 10% 이상이면 적합한 모형이라 할 수 있다[45]. 본 연구에서 최종 종속변수의 설명량(R^2)은 49.7%이기 때문에 Chin(1988)의 기준에 충족되므로 모형적합도는 확보되었다고 할 수 있다.

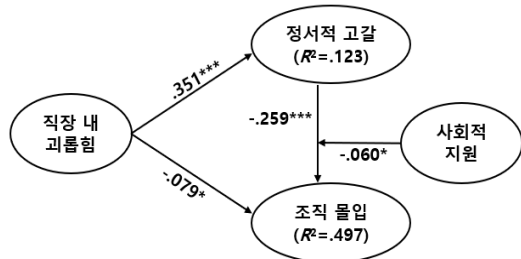


그림 2. 연구모형 검증 결과

본 연구의 연구모형을 살펴보면, 직장 내 괴롭힘이 증가할수록 정서적 고갈도 증가하며, 정서적 고갈이 증가하면 조직몰입은 감소하는 것으로 나타났다. 또한, 정서적 고갈이 증가하더라도 사회적 지원을 받으면 사회적 지원을 받지 못하는 것에 비하여 조직몰입이 덜 감소하는 것으로 나타났다.

이상의 가설 검증 결과를 종합·제시하면 [표 6]과 같다.

표 6. 가설 검증 결과

번호	가설	결과
1	직장 내 괴롭힘은 정서적 고갈에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	지지
2	직장 내 괴롭힘은 조직몰입에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	지지
3	정서적 고갈은 조직몰입에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	지지
4	직장 내 괴롭힘은 조직몰입 영향 관계에 정서적 고갈이 매개 효과가 있을 것이다.	지지
5	사회적 지원이 정서적 고갈과 조직몰입을 조절할 것이다.	지지

V. 결론

1. 연구의 요약

본 연구는 중소기업에 종사하는 대상자를 중심으로 직장 내 괴롭힘의 선행요인을 확인하고 정서적 고갈과 조직몰입에 미치는 영향을 종합적으로 연구하기 위함이다. 이를 위해 선행변수를 도출하여 설문을 구성하였고, 연구가설과 연구모형을 수립하여 종사자를 대상으로, 400부의 설문조사를 회수하여 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 경로 분석 결과를 살펴보면, 종사자들의 직장 내 괴롭힘은 정서적 고갈에 유의한 정(+)에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 따라서 [가설 1]은 지지되었다. 이러한 결과는 [23] 선행연구와 일치하는 것으로 직장 내 괴롭힘이 직원들의 정서적 고갈에 영향을 주고 있으며, 상사의 무례함은 정서적 고갈에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[46]. 특히 상사의 무례한 태도는 직원들에게 심리적 무력감이나 굴욕감을 느끼게 하고 직무 유지에 대하여 심각하게 고려할 만큼의 자괴감에 빠질 수도 있다[47]. 또 직원들은 원활한 직무 수행을 하기 위하여 본인의 감정을 표현하지 않으므로써 정서적 고갈의 형태에 이른다고 할 수 있다[46].

둘째, 직장 내 괴롭힘은 조직몰입에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, [가설 2]는 지지되었다. 조직몰입을 높이기 위해 조직 갈등을 줄이고, 직급 간 원활한 의사소통과 신뢰를 통한 유연한 조직구조를 추구하기 위해 노력해야 한다[25]. 조직몰입은 연령, 종교, 결혼상태, 학력, 임상경력 등에 영향을 받기 때문에[48], 또한 유연한 조직구조, 조직 구성원 간 공동체 의식을 통한 긍정적 인적자원문화 조성, 간호업무환경에 대한 긍정적 인식, 직무 배태성 증진, 보상체계 강화 등이 조직몰입을 높일 수 있다[49].

셋째, 정서적 고갈은 조직몰입에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, [가설 3]은 지지되었다. Maslach and Jackson(1981)은 직무소진이 조직몰입에 부정적인 영향을 미친다고 하였으며[50], 심리상담사를 대상으로 한 Wright and Hobfoll(2004)의 연구에서도 직무소진을 높게 지각할수록 조직몰입에 부정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[51]. 고

중식, 황진수(2010)는 기업체 근로자를 대상으로 직무 소진이 높을수록 직무 만족이 감소되고, 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치는 것을 확인하였다[52]. 소진은 조직 몰입에 부정적 영향을 미침으로써 이에 대한 효과적인 관리방안이 필요하다는 것을 알 수 있다[53].

넷째, 매개 효과를 분석한 결과, 정서적 고갈은 직장 내 괴롭힘과 조직몰입 사이의 영향 관계를 통계적으로 유의미하게 부(-)의 방향으로 부분 매개하였으며 [가설 4]는 지지 되었다. 이러한 결과는 [23][53]등의 선행연구 결과와 유사한 결과로서 직장 내 괴롭힘이 조직몰입에 부정적인 영향을 직접적으로 미치기도 하지만 정서적 고갈을 통해서 간접적으로 영향을 미칠 수 있음을 의미하는 결과이기도 하다.

다섯째, 사회적 지원에 따른 조절 효과를 분석한 결과, 정서적 고갈이 조직몰입에 미치는 영향은 사회적 지원에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며 [가설 5]는 지지 되었다. 선행연구 결과에서도 항공승무원의 감정노동과 조직몰입의 관계에서 사회적 지지 중, 동료 지지와 팀장 지지가 유의한 매개역할을 하는 것으로 나타났으며[37], 동료 지지의 결과는 그룹 종사자들이 비 그룹 종사자들보다 높은 소진(비인격화) 감소를 나타내는 것으로 확인되었다[54]. 동료지원이 정서적 고갈과 이직 의도 사이에 조절작용 함을 밝혔으며[8], 이처럼 괴롭힘 피해자의 정서적 고갈은 동료나 상급자의 사회적 지원에 따라 조직몰입에 긍정적 영향을 미친다.

직장 내 괴롭힘 금지법이 시행 (2019. 7. 16) 되었지만, 여전히 직장 내에서는 괴롭힘으로 정서적 고갈을 경험하고 있는 피해자도 다수이며, 이로써 조직 몰입도는 하락하게 된다. 조직 내에서 존중받지 못하는 괴롭힘 피해 종사자들은 자존감이 떨어지고, 업무 효율도 약화 되며, 업무 몰입도도 하락하게 되면서 업무성과도 저조해지며, 조직에 대한 애착심도 하락하게 되면서 이직 의도를 느끼게 되는 것이다. 이는 기업이나 개인에게 경제적인 부담이나 업무 효율의 악화를 가져오는 부정적인 영향을 미치게 됨으로써, 직장 내 괴롭힘의 피해자가 생겨나지 않도록 기업에서는 적극적인 직장 내 괴롭힘 예방 교육이 필요하다고 볼 수 있다.

본 연구 결과를 기반으로 도출된 주요 학술적인 시사점은 다음과 같이 제안할 수 있다. 첫째, 본 연구는 중

소기업 종사자들을 대상으로 직장 내 괴롭힘을 측정하였다. 기존의 직장 내 괴롭힘과 관련된 연구를 살펴보면, 간호사, 호텔, 항공사 직원 등 특정 서비스 종사자 대상으로 조사 되었다. 실질적으로 중소기업 내에서 일어나는 직장 내 괴롭힘이 다수 발생하고 있음에도 불구하고 이와 관련된 연구는 미흡한 실정이다. 그러므로 본 연구는 중소기업 종사자를 대상으로 연구를 수행하였으며 향후 중소기업 종사자들을 대상으로 연구를 수행할 때 기초적인 정보를 제공할 수 있을 것이다. 둘째, 본 연구는 직장 내 괴롭힘과 정서적 고갈 및 조직몰입에 대한 관계를 살펴보았다. 기존의 연구를 보면 직장 내 괴롭힘과 이직 의도와의 관계를 살펴보는 연구가 대부분을 차지하고 있다[55]. 직장 내 괴롭힘의 연구에서 정서적 고갈과 조직몰입을 함께 고려하여 연구를 수행할 때에 본 연구는 이론적인 시사점을 제공할 수 있을 것이다. 셋째, 본 연구는 사회적 지원에 따른 조절 효과를 살펴보았다. 기존의 연구에서는 사회적 지원과 이직 의도와의 관계를 증명하면서 이 요인의 중요성을 증명하고 있지만[56], 사회적 지원에 따른 조직몰입의 영향 차이를 살펴보지 않았다. 따라서 본 연구는 사회적 지원의 조절 효과를 살펴보려고 하는 연구를 위한 의미 있는 시사점을 제공할 수 있다.

본 연구는 직장 내 괴롭힘, 정서적 고갈, 조직몰입과 관련하여 중소기업 종사자들의 효율적인 인적자원 관리와 조직관리에 실무적인 시사점을 제공해 주고 있다. 첫째, 본 연구에서 중소기업 종사자들의 직장 내 괴롭힘은 정서적 고갈에 영향을 미쳤으며, 정서적 고갈은 직무의 과도한 심리적 부담이나 요구들로 개인의 정서적 자원들이 고갈되었다고 느끼는 에너지 결핍 상태를 의미하기도 하며, 타인과의 과도한 접촉으로 개인의 감정이 과다하게 사용되거나 메마른 상태를 의미한다고 하였다[57]. 김점남(2017)은 정서적 고갈과 직무 스트레스는 종사자들의 이직 의도에 영향을 미치지 만 상대적으로 정서적 고갈이 더 높은 영향을 미쳤다고 하였다[58]. 이와 같이 종사자들의 직장 내 괴롭힘은 정서적 고갈에 매우 긍정적인 영향을 미치므로 직장 내 괴롭힘을 예방하는 기업의 노력이 절실히 요구된다.

둘째, 중소기업 종사자들이 경험하는 직장 내 괴롭힘이 정서적 고갈에 영향을 미치며 이로 인하여 조직몰입

에 부정적인 영향을 미치는 것으로 보여준다. 구성원이 조직에 대해 느끼는 애착과 조직에 대한 헌신의 정서적 몰입, 이해손실에 대한 합리적 바탕으로 갖게 되는 지속적 몰입, 그리고 동료 간의 관계와 조직의 사명감, 도덕적 의무감에 대한 규범적 몰입 등 조직몰입[59]에 부정적인 영향을 미치게 되므로 결국, 조직의 경영 성과에 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 시사해 주고 있다.

셋째, 본 연구는 직장 내 괴롭힘으로 인한 정서적 고갈과 조직몰입의 관계에서 사회적 지원의 중요성을 보여주고 있다. 즉, 종사자들이 조직몰입에 부정적인 영향을 미칠 때 상사의 이해나 적극적인 도움이 중요한 원인으로 작용할 수 있다는 것을 보여주고 있다. 그러므로 중소기업은 조직 내 상사와의 의사소통을 증진할 수 있는 제도나 커뮤니티를 활용하여 종사자들의 조직몰입을 향상할 수 있음을 시사해 주고 있다. 2020년 9월(36.0%), 2020년 12월(34.1%), 2021년 3월(32.5%)과 2021년 6월 괴롭힘 경험(32.9%)을 비교해볼 때 오차범위 내에서 근소하게 감소하고 있다[2]. 이렇듯 우리 사회의 직장 내 괴롭힘의 과제는 종사자들에 대한 인식의 개선과 피해자를 보호할 수 있는 전반적인 보호 프로그램이 선행되어야 한다.

2. 연구의 한계 및 향후 연구방안의 요약

본 연구가 갖는 한계를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 연구표본이 중소기업 종사자 대상이므로 공공기관 또는 대기업의 적용은 제한적이다. 기업의 규모, 산업군의 특성이나 업종에 따라 갈등관리 수준은 차이가 있을 수 있으며[60], 기업 규모별 연구가 이뤄지면 일반화를 높일 수 있을 것이다. 둘째, 직장 내 괴롭힘의 문제가 정서적 고갈과 조직몰입에 영향을 미치므로 이에 대한 구성원들의 직장 내 괴롭힘으로부터 예방할 수 있는 방향을 설문 문항에 적용하지 못한 점이다. 마지막으로 중소기업 종사자 대상의 범위가 넓다는 것이다. 연구대상의 세분화가 이루어져 연구의 진행이 이루어지지 않았다는 한계를 볼 수 있다. 그러므로 향후 연구에서는 표본 설정할 때 특정 지역, 특정 기관의 연구표본 특성에 맞는 연구가 이루어져 직장 내 괴롭힘을 경험한 대상자를 중심으로 연구가 진행되어야 하며, 괴롭힘 이후 피해자에 대한 안정적인 직장생활을 위한 연구가 진행

되어, 행복한 직장생활을 영위하기 위한 직장 내 괴롭힘의 문제는 향후 지속적인 연구가 이루어져야 할 필요성이 있다.

참고 문헌

- [1] 이경희, "직장 내 괴롭힘으로 인한 영향 분석," 노동리뷰, 2018년 11월호, pp.59-74, 2018.
- [2] 직장갑질119, 2021 2분기 직장인 인식 조사, 2021.07.11.
- [3] 한국공인노무사회, 직장 내 괴롭힘 상담 사례 현황 분석, 2020.
- [4] 김태호, "직장 내 괴롭힘이 조직행태에 미치는 영향," 직장 내 괴롭힘 제도 1주년 토론회, 한국노동법학회, 주제발표, 제1호, pp.3-22, 2020.
- [5] 정서이, 배상욱, 전재균, "고객무례가 호텔 종사원의 조직성과에 미치는 영향," 호텔경영학연구, 제24권, 제3호, pp.23-40, 2020.
- [6] T. C. Tubre and J. M. Collins, "Jackson and Schuler(1985) Revisited: a meta-analysis of the relationships between role ambiguity, role conflict and job performance," Journal of Management, Vol.26, No.1, pp.155-169, 2020.
- [7] R. Schwarzer, G. S. Schmitz, and C. Tang, "Teacher burnout in Hong Kong and Germany:A cross-cultural validation of the Maslach Burnout Inventory," Anxiety, Stress & Coping, Vol.13, No.3, pp.309-326, 2000.
- [8] 정대울, 노미진, 장형유, "IT 부서 종사자의 정서고갈, 직무만족 및 이직의도의 관계," 경영학연구, 제43권, 제1호, pp.145-167, 2014.
- [9] R. J. Burke and E. Greenglass, "A longitudinal study of psychological burnout in teachers," Human Relations, Vol.48, No.2, pp.187-203, 1995.
- [10] C. Maslach and S. Jackson, *The Maslach burn inventory*, Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1981.
- [11] 최동희, 김홍범, "호텔 종사자의 조직 갈등이 소진에 미치는 영향", 한국호텔경영학회, 제21권, 제2호, pp.37-54, 2012.

- [12] J. Greenberg, R. A. Baron, and R. A. Grover, *Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work*, Boston: Allyn and Bacon, 1993.
- [13] 유기현, *경영학원론*, 무역경영사, 1999.
- [14] 신유근, *인간존중의 경영 조직행위론적 접근*, 다산출판사, 1997.
- [15] 윤장열, *멘토링이 직원의 조직몰입과 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 여행사 규모 및 판매형태의 조절효과 검증*, 세종대학교, 박사학위논문, 2009.
- [16] 김명철, 동학림, “긍정심리자본과 사회적 지지가 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 북한 이탈주민 근로자와 남한 근로자의 비교분석을 중심으로,” *벤처창업연구*, 제15권, 제3호, pp.191-206, 2020.
- [17] S. Cohen and H. Hoberman, “Positive Events and Social Support as Buffers of Life Change Stress,” *Journal of Applied Social Psychology*, Vol.13, No.2, pp.99-125, 1983.
- [18] S. Cohen and T. A. Wills, “Stress, social support, and the buffering hypothesis,” *Psychological bulletin*, Vol.98, No.2, pp.310-357, 1985.
- [19] 박지원, *사회적 지지적도 개발을 위한 일 연구*, 연세대학교 대학원, 박사학위논문, 1985.
- [20] J. S. House, *Work stress and social support*, Massachusetts: Addison-Wesley, 1981.
- [21] H. Leymann, “Mobbing and Psychological Terror at Workplaces,” *Violence and Victims*, Vol.5, No.2, pp.119-126, 1990.
- [22] B. J. Tepper, “Consequences of abusive supervision,” *Academy of Management Journal*, Vol.43, No.2, pp.178-190, 2000.
- [23] 강상목, “호텔 조직 내 상사의 비인격적인 감독행위가 종사원의 정서적 고갈과 일탈적 과업행동에 미치는 영향 -정서적 고갈의 매개효과와 감성지능의 조절효과,” *Tourism Research*, 제42권, 제4호, pp.1-22, 2017.
- [24] L. W. Porter, R. T. Mowday, and R. M. Steers, “The measurement of organizational commitment,” *Journal of vocational behavior*, Vol.14, No.2, pp.224-247, 1979.
- [25] 이현정, 정미정, “중소병원 간호사의 직장 내 괴롭힘, 직무스트레스, 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제20권, 제8호, pp.572-582, 2020.
- [26] 김신희, 박숙경, 이명하, “종합병원 간호사의 간호근무환경이 간호업무성과 및 조직몰입에 미치는 영향: 직무배태성의 매개효과 중심으로,” *간호행정학회지*, 제25권, 제3호, pp.208-219, 2019.
- [27] 최동희, 김홍범, “호텔 종사자의 조직 갈등이 소진에 미치는 영향,” *호텔경영학연구*, 제21권, 제2호, pp.37-54, 2012.
- [28] S. Pradhan and R. K. Pradhan, “An empirical investigation of relationship among transformational leadership, affective organizational commitment and contextual performance,” *Vision: Journal of Business Perspective*, Vol.19, No.3, pp.227-235, 2015.
- [29] 남우진, 윤병섭, “변혁적 리더십이 조직몰입에 미치는 영향: 조직지원인식이 조절하는 임파워먼트의 매개효과,” *기업경영연구*, 제27권, 제3호, pp.45-67, 2020.
- [30] 서유정, 이지은, *국내 직장 괴롭힘의 실태 분석 및 대응방안 연구*, 한국직업능력개발원, 2016.
- [31] 박종현, “윤리경영 관점으로 본 상사 갑질과 부하의 정서적 몰입: 상사-조직 일체감의 조절 효과를 중심으로,” *전문경영인연구*, 제22권, 제1호, pp.301-313, 2019.
- [32] D. McCormack, G. Casimir, N. Djurkovic, and L. Yang, “The concurrent effects of workplace bullying, satisfaction with supervisor, and satisfaction with co-workers on affective commitment among schoolteachers in China,” *International Journal of Conflict Management*, Vol.17, No.4, pp.316-331, 2006.
- [33] 유미애, 손연정, “기혼 간호사의 직장-가정 갈등, 사회적 지지, 직무만족도 및 조직몰입 간의 관계,” *기본간호학회지*, 제16권, 제4호, pp.515-523, 2009.
- [34] 김주명, “특급호텔직원의 사회적 지지, 직무 열의, 직무몰입과의 관계연구,” *관광연구저널*, 제28권, 제11호, pp.225-235, 2014.
- [35] 최병호, “호텔 식음료 부서 종사원이 지각하는 사회적 지지가 동기부여 및 조직몰입에 미치는 영향,” *한국식산업학회지*, 제10권, 제4호, pp.111-123,

- 2014.
- [36] 최정임, 전순영, “감정노동과 조직몰입의 관계에서 사회적 지원의 매개효과 연구,” 기업경영연구, 제55권, pp.71-91, 2014.
- [37] 김진아, 박혜선, “항공승무원의 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향: 동료지지, 가족지지, 팀장지지에 대한 매개효과를 중심으로,” 한국콘텐츠학회논문지, 제20권, 제11호, pp.170-183, 2020.
- [38] 고용노동부, *직장 내 괴롭힘 판단 및 예방 대응 매뉴얼*, 근로기준정책과, 2019.
- [39] 고용노동부 홈페이지, 정책자료실, http://www.moeil.go.kr/policy/policydata/view.do?bbs_seq=20200300883.
- [40] E. Demerouti, A. Bakker, F. Machreiner, and W. B. Schaufeli, “The job demands-resources model of burnout,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.86, No.3, pp.499-512, 2001.
- [41] C. Maslach, w. B. Schaufeli, and M. P. Leiter, “Job burnout. *Annual Review of Psychology*,” Vol.52, No.1, pp.397-422, 2001.
- [42] 박인실, 김미정, “고객불량행동이 직무스트레스와 정서적 고갈에 미치는 영향: 항공사 지상직을 대상으로,” *관광연구저널*, 제30권, 제9호, pp.177-190, 2016.
- [43] N. J. Allen and J. P. Meyer, “The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, Normative Commitment,” *Journal of Occupational Psychology*, Vol.63, pp.1-18, 1990.
- [44] J. S. House, “Work, stress and social support,” MA:Addison-Wesley Publishing Co, 1981.
- [45] W. W. Chin, “The partial least squares approach to structural equation modeling,” *Modern methods for business research*, Vol.295, No.2, pp.295-336, 1988.
- [46] 홍성훈, 김영택, 박윤주, “직장내 무례경험에 따른 객실승무원의 정서적 고갈과 이직의도에 미치는 영향 : 직급의 조절효과,” *기업과혁신연구*, 제43권, 제2호, pp.3-21, 2020.
- [47] 조경희, 배현숙, “고객의 무례한 행동이 항공사 객실승무원의 정서적 고갈과 이탈행동에 미치는 영향: 정서적 고갈의 매개효과,” *관광경영연구*, 제22권, 제6호, pp.501-522, 2018.
- [48] 고진희, 임미혜, 권정옥, “임상간호사의 조직몰입과 회복 탄력성이 프리젠테즘에 미치는 영향요인,” *한국직업건강간호학회지*, 제29권, 제1호, pp.38-48, 2020.
- [49] 김신희, 박숙경, 이명하, “종합병원 간호사의 간호근무 환경이 간호업무성과 및 조직몰입에 미치는 영향: 직무배태성의 매개효과 중심으로,” *간호행정학회지*, 제25권, 제3호, pp.208-219, 2019.
- [50] C. Maslach and S. Jackson, *The Maslach burn inventory*, Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1981.
- [51] T. A. Wright and S. E. Hobfoll, “Commitment, psychological well-being and job performance, An examination of conservation of resources theory and job burn out,” *Journal of Business and Management*, pp.389-406, 2004.
- [52] 고종식, 황진수, “직무소진이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 -조절변수의 영향에 관한 가설검증을 중심으로,” *산업경제연구*, 제23권, 제1호, pp.523-545, 2010.
- [53] 고선희, “항공사 승무원의 감정노동이 소진과 조직몰입에 미치는 영향,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제13권, 제7호, pp.395-405, 2013.
- [54] 육풍림, 오정학, 조태영, “감정노동과 사회적지지가 직무 소진에 미치는 영향관계에 대한 다집단연구 카지노 기업체 그룹과 비그룹 종사원을 대상으로,” *호텔경영학연구*, 제24권, 제1호, pp.205-226, 2015.
- [55] 서민숙, 김정혜, “간호사의 직장 내 약자 괴롭힘, 직무만족 및 자아존중감이 이직의도에 미치는 영향,” *한국웰니스학회지*, 제12권, 제2호, pp.105-115, 2017.
- [56] G. Pomaki, A. DeLongis, D. Frey, K. Short, and T. Woehrl, “When the going gets tough: Direct, buffering and indirect effects of social support on turnover intention,” *Teaching and Teacher Education*, Vol.26, No.6, pp.1340-1346, 2010.
- [57] R. J. Burke and E. Greenglass, “A longitudinal study of psychological burnout in teachers.” *Human Relations*, Vol.48, No.2, pp.187-203, 1995.
- [58] 김점남, “공항근무자의 직무스트레스 및 정서적 고갈과 이직 의도 간의 영향관계,” *호텔관광연구*, 제19권,

제4호, pp.215-232, 2017.

- [59] 전영준, 남태우, “HR부서역량이 조직몰입에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과 및 조직커뮤니케이션의 조절된 매개효과 분석,” 한국정책연구, 제20권, 제2호, pp.69-102, 2020.
- [60] 함윤희, 송상화, “공급망 내 갈등관리전략이 파트너십과 성과에 미치는 영향,” 중소기업연구, 제42권, 제1호, pp.79-105, 2020.

저 자 소 개

정 해 숙(Hae Suk Jeong)

정회원



- 2010년 2월 : 수원대학교 호텔관광경영학과(경영학석사)
- 2020년 3월 ~ 현재 : 대전대학교 융합컨설팅학과 박사과정 재학

〈관심분야〉 : 직장 내 괴롭힘, 갑질 예방, 경영컨설팅

김 현(Hyun Kim)

정회원



- 2021년 2월 : 대전대학교 융합컨설팅학과 박사수료
- 2018년 12월 ~ 현재 : 기업 성장전략연구소 대표

〈관심분야〉 : 경영전략, 중소기업

현 병 환(Byung Hwan Hyeon)

정회원



- 2015년 3월 ~ 현재 : 대전대학교 융합컨설팅학과 기술경영 전공 교수
- 2004년 1월 ~ 2013년 12월 : 국가 생명공학정책연구센터장
- 2019년 1월 ~ 현재 : 기술혁신학회 회장/혁신클러스터학회 회장 기술경영 경제학회 부회장
- 미래부, 농림수산식품부, 복지부, 식약청, 지경부 정책 자문 평가위원

〈관심분야〉 : 기술경영, 연구전략기획, 기술사업화