

## 직장 내 괴롭힘 피해자가 인식한 직장 내 지지와 상담접근성이 우울에 미치는 영향에 대한 다층분석

이 슬 기\*

본 연구의 목적은 직장 내 지지와 직장 내 상담접근성이 직장 내 괴롭힘 피해 근로자의 우울에 미치는 영향을 확인하고 수준 간 상호작용효과를 검증하는 것이다. 분석을 위하여 2017년 국가인권위원회에서 실시한 조사에서 직장 내 괴롭힘 피해 경험이 있는 642명의 응답 자료를 사용하여 다층분석을 적용하였다. 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 피해자가 인식한 직장에 대한 안전감에 따라 집단을 분류한 결과, 직장에 대한 안전감을 낮게 인식할수록 피해자의 우울이 높았다. 둘째, 피해자가 직장 내 지지를 높게 인식할수록 피해자의 우울이 낮게 나타났다. 셋째, 직장 내 상담접근성이 높을수록 피해자의 우울이 낮게 나타났다. 넷째, 직장 내 지지와 우울의 관계에서 직장 내 상담접근성의 정적인 상호작용효과가 확인되었다. 즉 직장 내 상담접근성이 높을 때 직장 내 지지가 피해 근로자의 우울을 낮추는 영향이 크게 나타났다. 이상의 결과는 직장 내 괴롭힘에 대한 직장동료나 상급자의 지지 및 회사의 대응에 관하여 안전하고 신뢰로운 조직문화를 형성하고, 근로자의 고충 처리를 담당하는 상담 및 도움창구의 운영이 직장 내 괴롭힘 피해 근로자의 대응을 돕고 우울을 완화하는 보호자원으로 기능할 수 있음을 시사하였다.

주요어 : 직장 내 괴롭힘, 직장 내 지지, 직장 내 상담접근성, 우울, 다층분석, 수준 간 상호작용효과

---

† 교신저자 : 이슬기, 이화여자대학교 심리학과, 박사수료생, (03760) 서울특별시 서대문구 이화여대길 52  
E-mail : sklee086@gmail.com



Copyright ©2023, The Korean Psychological Association of Culture and Social Issues  
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

직장 내 괴롭힘에 대한 사회적 담론이 활발해짐에 따라 직장 내 괴롭힘 금지법이 2019년 7월 16일부터 시행되었고, 2021년 10월 14일부터 제재 규정이 강화되어 직장 내 괴롭힘 사실에 대한 확인조사를 실시하지 않거나 피해자 또는 가해자에게 필요한 조치를 취하지 않은 경우 과태료 부과 및 피해자 보호와 2차 피해 발생을 방지하기 위한 비밀유지의무 조항이 개정되었다. 그럼에도 불구하고 2022년 6월, 사단법인 직장갑질119가 1,000명의 직장인을 대상으로 직장 내 괴롭힘 인식 조사를 실시한 결과에 따르면, 직장 내 괴롭힘 금지법 시행 이후 직장내에서 괴롭힘이 줄어들지 않았다는 응답이 39.6%에 해당하였고, 지난 1년간 직장 내 괴롭힘을 경험했다는 응답이 29.6%로 나타났다. 이들 중에서 직장 내 괴롭힘 피해로 인한 진료나 상담이 필요하지만 받지 못했다는 응답이 33.1%이었으며, 괴롭힘 피해에 대하여 참거나 모르는 척 했다는 응답이 67.6%이었다. 이는 직장 내 괴롭힘 발생 예방 및 괴롭힘 사건에 대한 적극적 대응에 어려움이 있음을 여실히 보여주는 조사 결과이다.

「근로기준법」 제 76조에 따르면 직장 내 괴롭힘은 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위로 정의된다. Matthiesen과 Einarsen(2007)은 직장 내 괴롭힘(Workplace bullying)에 대하여 한 명 이상의 사람이 자신을 방어하거나 보호하기 어려운 상황에서 한 명 이상의 사람으로부터 장기간에 걸쳐 조직적으로 부당한 대우를 받고 있다고 인식하는 상황이라고 정의하였다. 이러한 정의에 따르면 직장 내 권력관계에 의하여 피해자가 피해 경험에 적극적으로 대응하지 못

하는 어려움을 가질 수 있으며, 특히 피해 신고로 인하여 퇴사의 위험이 예상되는 경우에는 생계유지의 어려움에 직접적으로 처하게 되므로 참거나 모르는 척 하는 등 피해 경험에 소극적으로 대응할 수 있다.

심리적 외상의 관점에서 보았을 때 직장 내 괴롭힘은 직장 동료나 상급자의 적대적, 위협적, 모욕적인 행위로 인하여 존엄성이 침해받는 것을 의미하며 타인에 의한 고의적 행동으로 인해 야기되는 외상이라는 점에서 대인관계 외상(Interpersonal trauma; Allen, 2010)에 속한다. 또한 직장이라는 일상적인 근로 환경에서 반복적이고 지속적으로 발생함에 따라 외상이 누적될 수 있으며 이차적 위험 또한 초래할 수 있기 때문에 복합 외상(Complex trauma; Courtois, 2004)의 형태를 갖는다고 볼 수 있다. 직장 내 괴롭힘 현상에 반영되어 있는 직장 내 조직문화의 가치나 신념 및 공식적이거나 비공식적인 직장 내 규범에 의한 집단적 표현은 심리사회적 모델로써 집단 외상(Psychosocial trauma; Blanco, Blanco, & Díaz, 2016)에 노출될 가능성도 배제할 수 없다. 이러한 심리적 외상은 개인을 둘러싸고 있는 환경에서의 안전감에 대한 기대와 자신이 보호받는다는 믿음을 구성하는 도식(Schema)을 변화시키며 대인관계와 사회적 상황에서 철수하고 경직된 도식을 형성하는 데 강력한 영향을 미칠 뿐 아니라, 외상으로 인한 강력한 정서 경험 및 트라우마의 재경험으로부터 자기를 조절하고 통제하는 데에도 지대한 손상을 입힌다.

이러한 결과로 직장 내 괴롭힘이 근로자의 정신건강에 심각한 문제를 초래하는 데 영향을 미친다는 사실은 국내외 여러 경험적 연구를 통해서 입증되었다. 선행연구에 따르면 직

장 내 괴롭힘이 근로자와 조직 모두에게 해로운 영향을 미치는 것으로 확인되었는데, 근로자의 직무몰입과 업무성적을 약화시키고 직무 피로도를 높이며 직장 만족도를 낮추고 이직의도를 높이는 것으로 나타났다(Branch, Ramsay, & Barker, 2013; Carbo & Hughes, 2010; Nielsen & Einarsen, 2012). 또한 직장 내 괴롭힘 피해자는 불안, 우울, 스트레스, 상태분노, 수치심, 불면, 신경증, 대인기피증, 외상 후 스트레스 장애(PTSD), 면역력 약화, 고혈압, 심혈관계 질환 위험 등 광범위한 신체적, 심리적 증상을 보일 수 있으며, 자해, 자살사고, 자살시도에서 더 나아가 가해자를 보복하거나 살해하는 경우도 보고되었다(연영란, 2015; 윤정민, 이승연, 2021; 이경희, 2018; 이용재, 김수정, 김은정, 2021; Kivimäki, Virtanen, Vartia, Elovainio, Vahtera, & Keltikangas-Järvinen, 2003; Leach, Poyser, & Butterworth, 2017; Niedhammer, David, & Degioanni, 2006). 이처럼 직장 내 괴롭힘은 근로자의 사회적 직무 적응에 유해한 영향을 미침으로써 직업적, 사회적 자아 발달을 저해할 뿐 아니라 불신과 공포에 뿌리를 둔 심리적 고통을 일으키기에 직장 내 괴롭힘 발생을 방지하기 위한 예방적 개입, 피해 발생 시 신속하고 적극적인 대응으로 피해 근로자를 보호하고 외상을 최소화하기 위한 치료적 개입, 나아가 추가 피해를 막기 위한 관리적 차원의 개입을 고안하기 위한 연구의 수행이 절실하다.

이에 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘을 예방하고 조직문화를 개선하기 위한 학문적, 사회적 시도가 이루어지고 있는 가운데, 산업 및 조직심리학 개념으로써 직장 내 조직 구성원의 심리사회적 위협에 대한 보호요인으로 기능하는 심리사회적 안전풍토(Psychosocial safety

climate; PSC)에 주목하였다. 심리사회적 안전풍토란 조직 구성원의 심리적 건강 및 안전에 관련된 조직의 정책(Policies), 실천(Practices), 절차(Procedures)에 대하여 조직 및 조직 구성원 간 공유된 인식으로 정의되며, 구성원들의 심리적 건강과 안전에 조직의 우선 가치를 두는 것을 중요시하는 개념이다(Dollard & Bakker, 2010; 이시우, 2022에서 재인용).

Dollard와 Bakker(2010)에 따르면 심리사회적 안전풍토는 구성원의 심리적 건강과 안전에 우선순위를 두며 조직 내 위협에 대한 지원과 대처행동에 있어서 경영진의 적극적인 역할을 강조한다. 또한 직장 내 구성원의 심리적 건강이나 안전 문제에 영향을 미치는 근로환경에 대하여 조직과 구성원이 양방향 의사소통에 능동적으로 참여하고 문제를 해결하도록 장려되는 정책이나 제도적 절차에 관한 구성원의 인식을 반영한다. 종단자료의 다층분석을 포함한 국외 선행연구는 심리사회적 안전풍토가 근로자의 정서적 소진, 우울과 같은 심리적 고통을 완화하고 직무 몰입을 높이며, 직장 내 괴롭힘 피해자의 대응을 돕고 직장 내 괴롭힘을 예방함으로써 조직문화를 변화시키는 주요한 변인임을 입증하였다(Bond, Tuckey, & Dollard, 2010; Kwan, Tuckey, & Dollard, 2016; Idris, Dollard, & Yulita, 2014; Yulita, Idris, & Dollard, 2022). 최근에는 국내에서 이시우(2022)에 의해 심리사회적 안전풍토 척도(KPSC-12)가 타당화되어 조직 내 심리사회적 위협을 예방하고 대처하기 위한 기초자료를 제공하였으며 심리사회적 안전풍토의 학문적, 사회적 담론을 자극하였다.

이러한 맥락에서 직장 내 괴롭힘 피해에 대한 직장 내 주변인의 지지는 외상이 발생한 공간에서 피해자의 정신적 문제와 2차 피해를

완화할 수 있는 주요한 자원으로 여겨진다. 괴롭힘에 대한 주변인의 방어행동은 피해자의 편에서 가해자에게 맞서거나 피해자를 위로해주는 등 괴롭힘을 멈추기 위해 이루어지는 개입 행동을 의미하며, 이러한 방어행동은 괴롭힘에 대한 대처를 높이고 피해자의 심리적 고통을 낮추는 데에 도움이 되는 것으로 알려져 있다(최소영, 이승연, 2022에서 재인용). 직장 동료와 상급자의 지지, 회사의 신속하고 적극적인 대응은 직장 내 괴롭힘으로 인한 정신적 피해로부터 피해자를 보호할 수 있고, 괴롭힘이 적합한 절차에 의해 해결될 수 있으리라는 믿음을 갖도록 한다. 이러한 믿음은 외상 경험 가운데에서도 희망을 잃지 않는 방향으로 힘을 신는다. 건전한 기대에 기초를 둔 희망은 괴롭힘 피해로 인한 심리적 고통에 유의미한 완충 자원이 되어주며 외상으로부터의 회복을 도울 수 있다. 이는 동일한 외상 사건을 경험하더라도 증상의 발현이나 예후에 따른 개인차를 설명하는 PTSD 기억 모델(Mnemonic model of PTSD; Rubin, Berntsen, & Bohni, 2008)에서 사회적 지지가 외상 기억에 영향을 미치는 조절변인임을 밝힌 연구 결과와 일맥하고, 사회적 지지가 외상으로 인한 부정적인 심리적 결과를 완화하는 보호요인으로 작용하여 인지 처리 기능을 유지할 수 있도록 돕는 것으로 나타난 결과에도 상응한다(Cobb, 1976). 이를 심리사회적 안전풍토의 맥락에서 본다면 직장 내 지지는 근로자의 심리적 건강과 안전에 우선순위를 두며 근로자의 심리사회적 어려움을 해결하기 위하여 경영진이 즉각적으로 보호하고 적극적으로 대처하는데 일조하는 정책, 실천, 절차에 대한 구성원의 인식을 반영한다고 볼 수 있다. 직장 내 지지는 직장 내 괴롭힘으로 인한 스트레스,

우울, 정서적 소진을 완충하는 강력한 보호요인일 뿐 아니라 직장 내 주변인으로부터의 정서적 지원을 통해 긍정적인 업무 경험을 촉진하고 직무 몰입과 직무 만족을 높이는 것으로 나타난 직장 내 사회적 자원을 의미하므로(Sigursteinsdottir & Karlsdottir, 2022; Van Emmerik, Euwema, & Bakker, 2007), 이러한 배경에 따라 본 연구에서는 직장 내 지지를 직장 내 주변인의 지지 및 회사의 대응으로 정의하고 직장 내 지지를 개인 수준 독립변수로 설정하였다.

다음으로 직장 내 상담접근성을 집단 수준 독립변수로 설정하였다. 직장 내 상담기관은 근로자의 복리후생을 위한 근로자 지원 프로그램의 일부이며, 근로자가 직장 내 괴롭힘 피해에 초기 대응할 수 있도록 돕는 처리기구로 기능함에 따라 제도적 차원에서의 대처자원을 의미한다. 이는 심리사회적 안전 풍토의 맥락에서 보았을 때, 문제해결을 위한 양방향 의사소통 절차와 정책이 갖추어져 있으며 조직 구성원이 사용할 수 있는지에 대한 구성원의 인식을 의미하는 조직 내 의사소통 차원을 반영하고 있는데, 직장 내 고충처리를 위한 공식적인 도움창구 및 상담기관이 직장 내 괴롭힘 발생신고를 용이하게 하고 제도와 절차를 통해 근로자의 행정적, 치료적 도움 요청을 가능하게 하기 때문이다. 즉 앞서 언급한 직장 내 지지가 정서적 차원의 지원이라면 직장 내 상담가능성은 도구적, 물리적 차원에서 실제적 유용성을 갖는 직장 내 자원이라고 볼 수 있다. 직장 내 괴롭힘 피해자에 주목한 기존의 연구에서는 조직 수준의 중재 시스템을 개발하는 데 있어서 직장 내 상담기관 지원 및 외상 후 신속한 상담 연계의 중요성을 강조한 바 있으며(Fox & Stallworth, 2009), 직장

내 상담창구가 설치되어 있을 때 직장 내 괴롭힘 피해로 인한 부정적 영향의 가능성이 감소하는 것으로 나타난 국내 연구 결과를 고려한다면(이경희, 2018), 높은 직장 내 상담접근성이 직장 내 괴롭힘 피해로 인한 심리적 고통을 완화하고 피해 경험에 대응하는 데 있어 중요한 보호요인으로 작용할 것으로 예상할 수 있다.

본 연구에서는 괴롭힘 피해로 인한 심리적 고통 중에서 우울을 종속변인으로 설정하였다. 우울은 직장 내 괴롭힘 피해 경험이 피해자에게 미치는 영향을 입증하기 위한 다수의 연구에서 심리적 고통을 대표하는 지표 변인으로 활용되어 왔다(공선영, 최권호, 한인임, 신하나, 김유경, 2022; 류희정, 김기현, 김재원, 2020; 이용재, 김수정, 김은정, 2021; 전선이, 강문희, 2020). 또한 우울은 자살을 예측하는 강력한 변인으로써 직장 내 괴롭힘 피해 경험이 자살 사고에 미치는 영향을 증가시키는 조절효과를 갖는 것으로 나타나, 직장 내 괴롭힘 피해자의 우울 증상과 자살 위험에 대한 전문적 접근과 심층적 사정에 대한 제언이 이루어졌다(윤명숙, 이희정, 2013). 우울 증상의 일부인 무기력감으로 인해 저조해진 활동 및 대인관계에서의 철수는 직장 내 괴롭힘으로 인한 심리적 고통을 측정하는 데 적절하다고 볼 수 있는데, 직장 내 괴롭힘이 대인관계 외상에 속하며 대인관계 외상은 관계에 가치를 두지 않는 방향으로 향하기 때문에 대인관계나 공동체, 지역사회에 대한 불신과 공포에 의하여 사회적 고립을 유발하고 사회 활동에 참여하는 것을 제한하게끔 하는 경우가 빈번히 나타나기 때문이다. 고용노동부와 안전보건공단(2020)에서 발표한 직장 내 괴롭힘으로 인한 건강장해 예방 매뉴얼에 의하면, 직장 내 괴

롭힘으로 인하여 131명 중에서 33명이 우울 증 에피소드를 보이는 것으로 확인되었다. 직장 내 지지와 상담접근성이 직장 내 괴롭힘을 방지하고 피해로부터 치유를 향한 희망의 요소라면 희망의 대척점에 있는 무망감(Hopelessness)은 우울을 예측하는 강력한 요인이다. 따라서 직장 내 괴롭힘으로 인한 우울 증상을 완화하는 데 영향을 미치는 보호요인을 근로자 개인 수준과 직장이라는 집단 수준에서 확인하는 것은 직장 내 괴롭힘에 관한 실천적 함의를 논하기 위한 중요한 연구주제라고 할 수 있다.

위의 내용을 종합하여 본 연구의 필요성을 제시하면 다음과 같다. 직장 내 괴롭힘에 관한 경험적 연구가 활발히 진행되고 있으나 아직까지는 집단 수준 변수를 고려하여 다층분석을 활용한 연구는 국내에서 전무한 실정이다. 직장 내 괴롭힘을 이해하기 위해서는 직장이라는 집단 수준을 고려하여 집단 수준의 영향 요인을 밝히는 연구가 필요하며 이를 통해 직장 내 괴롭힘과 관련된 조직문화의 특성을 직장 수준에서 밝혀내고 직장 내 괴롭힘을 방지하기 위한 정책적, 제도적 개입을 모색할 필요가 있다. 심리사회적 안전풍토는 조직 차원의 수준을 나타내는 변수로써 다층분석에 유용하다.

이에 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘으로부터 직장이 안전하다고 느끼는 안전감의 수준으로 근로자 집단을 분류하고 다층분석에 적합한 자료를 구성하였다. 그 근거는 다음과 같다. 직장과 같은 사회적 집단은 위계적인 구조를 갖는 경향이 있으므로 수집된 자료의 다층적 특성을 간과할 경우 통계적 오류가 발생하여 가설 검정의 타당성을 신뢰하기 어렵다(강상진, 1995; 김수영, 2016). 즉 근로자는

각 직장에 속하는 위계적 구조를 가지며 같은 직장 내 근로자 변인은 상호 종속적인 반면에 다른 직장의 근로자와는 독립적인 특성을 갖는데, 이러한 다층자료의 구조적 특성을 반영하기 위해서는 다층분석의 활용이 제안된다. 일반적으로 다층분석에서 집단 수준의 변수는 자료의 제약으로 인하여 지역이나 직장명과 같은 행정적 단위를 사용해 왔으나, 본 연구에서는 심리사회적 안전풍토의 개념을 반영하는 심리사회적 단위로써 직장 내 상담접근성을 집단 수준의 변수로 설정하였다. 본 연구의 분석을 위하여 기존의 조사 자료를 활용하여 직장 내 상담접근성을 산출하기 위해서는 분석 단위가 필요하기 때문에 심리사회적 안전풍토에 따른 직장의 다층적 특성을 잘 반영할 수 있는 직장 내 괴롭힘으로부터 안전한 근무환경을 집단 분류의 기준으로 삼았다.

위의 내용을 종합하였을 때 본 연구의 목적은 직장 내 괴롭힘으로부터 직장이 안전하다고 느끼는 안전감의 수준에 따라 집단을 분류하고 직장 내 지지와 직장 내 상담접근성이 직장 내 괴롭힘 피해 경험이 있는 근로자의 우울에 미치는 영향력에 대하여 개인 수준과 집단 수준에서 다층적으로 살펴보고 수준 간 상호작용효과를 탐색하는 것이다. 이를 통해 직장 내 괴롭힘을 방지하기 위한 예방적 개입

과 직장 내 괴롭힘 피해에 의한 우울을 최소화하기 위한 치료적 개입 및 추가 피해를 막기 위한 관리 차원에서의 개입 방안을 개인 수준과 집단 수준에서 논할 수 있을 것으로 기대한다. 본 연구의 연구모형을 그림 1에 제시하였으며 연구문제는 다음과 같다.

**연구문제 1.** 직장 내 괴롭힘 피해자가 인식한 직장 내 지지가 피해자의 우울에 미치는 영향은 어떠한가?

**연구문제 2.** 직장 내 괴롭힘 피해자가 인식한 직장 내 상담접근성이 피해자의 우울에 미치는 영향은 어떠한가?

**연구문제 3.** 직장 내 괴롭힘 피해자가 인식한 직장 내 지지와 직장 내 상담접근성이 피해자의 우울에 미치는 영향에서 수준 간 상호작용효과가 있는가?

## 방 법

### 연구대상

본 연구에서는 분석을 위하여 2017년 국가인권위원회가 1년 이상의 직장 경험이 있는 만 20~64세 성인 남녀 임금근로자를 대상으

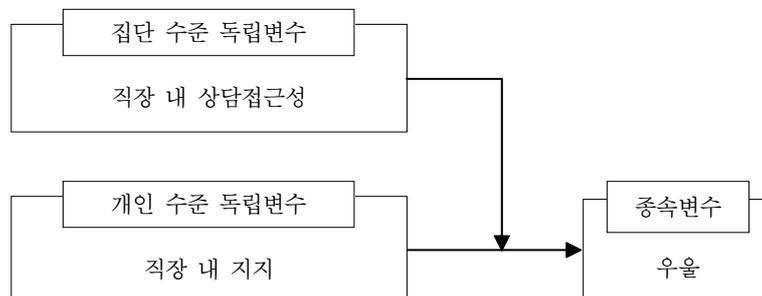


그림 1. 연구모형

로 실시한 직장 내 괴롭힘 실태조사를 통해 수집된 자료를 사용하였다. 이 자료는 직장에서 발생하는 괴롭힘 실태를 알아보고 대안 마련의 기초자료로 삼기 위하여 수집되었으며, 통계청 경제활동인구조사의 취업자 현황을 기준으로 무작위 추출한 다음 인터넷 조사 방식으로 실시되었다(국가인권위원회, 2017). 본 연구에서는 전체 조사 대상자 1,506명 중에서 직장 내 괴롭힘 피해 경험으로 인하여 정신적, 신체적 건강에 부정적 영향을 받았다고 보고한 642명의 응답 자료를 사용하였다.

연구대상의 인구통계학적 특성을 표 1에 제시하였다. 연구대상의 성별은 남성 296명(45.1%), 여성 346명(53.9%)이었으며, 평균연령

은 40.25세( $SD=10.95$ )로 20대 143명(22.3%), 30대 175명(27.3%), 40대 173명(26.9%), 50세 이상 151명(22.5%)으로 골고루 분포하였다. 고용형태는 정규직이 443명(69.0%)으로 과반수에 해당하였으며, 직책은 일반직원 330명(51.4%), 중간관리직 224명(34.9%), 고위관리직 26명(4.0%)의 순서로 높은 빈도를 보였다. 직업은 사무직 373명(58.1%), 관리자·전문가 108명(16.8%), 서비스·판매직 88명(13.7%), 생산직 23명(3.6%) 순서로 나타났으며, 직장규모는 10-49인이 209명(32.6%), 50-299인이 189명(29.4%), 1-9인이 157명(24.5%), 300-999인이 44명(6.9%), 1,000인 이상이 43명(6.7%)이었다. 직장 소재지는 서울 187명(29.1%)과 경기 130명(20.2%)의 합이

표 1. 연구대상의 인구통계학적 특성 (n=642)

항목	구분	빈도(퍼센트)	항목	구분	빈도(퍼센트)
성별	남성	296명(45.1%)	고용 형태	정규직	443명(69.0%)
	여성	346명(53.9%)		비정규직	199명(31.0%)
연령	20-29세	143명(22.3%)	직책	고위관리직	26명(4.0%)
	30-39세	175명(27.3%)		중간관리직	224명(34.9%)
	40-49세	173명(26.9%)		일반직원	330명(51.4%)
	50세 이상	151명(22.5%)		기타	62명(9.7%)
직장 소재지	서울	187명(29.1%)	직업	관리자·전문가	108명(16.8%)
	경기	130명(20.2%)		사무직	373명(58.1%)
	인천	31명(4.8%)		서비스·판매직	88명(13.7%)
	대구, 경상	91명(14.1%)	생산직	23명(3.6%)	
	대전, 충청, 세종	66명(10.0%)	기타	50명(7.8%)	
	광주, 전라	56명(8.7%)	직장 규모	1-9인	157명(24.5%)
	부산	51명(7.9%)		10-49인	209명(32.6%)
	울산	16명(2.5%)		50-299인	189명(29.4%)
	강원	11명(1.7%)		300-999인	44명(6.9%)
제주	5명(0.8%)	1,000인 이상		43명(6.7%)	

절반에 가까운 빈도를 보였다.

#### 측정도구

##### 우울

본 연구의 분석을 위하여 활용한 직장 내 괴롭힘 실태조사에서는 우울을 측정하기 위하여 한국판 단축형 CES-D 척도를 사용하였다. 본 척도는 한 주간 경험에 대하여 우울 증상의 정도를 측정하기 위하여 Radloff(1977)에 의하여 20문항의 척도로 개발된 CES-D(Center for epidemiological studies depression)를 토대로 다문항의 응답이 요구되는 패널조사의 특성에 맞추어 11개 문항으로 축약하여 사용되는 척도이다. 본 척도는 식욕, 수면, 외로움, 불만, 대인관계 등 일상 영역에서 우울 증상을 측정하며 1점(극히 드물다: 하루 미만)부터 4점(대부분 그랬다: 5일 이상)까지 측정하는 4점 likert 척도이다. 문항의 예로는 “모든 일들이 힘들게 느껴졌다”, “내 인생은 실패작이라는 생각이 들었다.”가 있다. 전체 문항 중에서 2개 문항은 역채점하여 환산하며 평균이 높을수록 근로자의 우울 수준이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .913이었다.

##### 직장 내 지지

본 연구에서 개인 수준 독립변수인 직장 내 지지는 직장 내 괴롭힘 발생 시 직장동료, 상급자, 그리고 회사의 대응에 대한 근로자의 인식을 의미한다. 본 연구에서는 근로자가 인식한 직장 내 지지를 측정하기 위하여 실태조사에서 사용된 3개 문항을 선정하여 구성하였다. 문항의 내용을 살펴보면 “직장 동료들이 직장 내 괴롭힘의 공식적 이의 제기를 지지해

줄 것이다”, “직장 내 상급자가 직장 괴롭힘의 공식적 이의 제기를 지지해주거나 적절한 조치를 취해줄 것이다”, “회사가 괴롭힘 중단과 재발 방지를 위해 적절한 대응을 할 것이다”로 이루어져 있다. 5점 likert 척도로 평정하며 1점(전혀 그렇지 않다)부터 5점(매우 그렇다)까지 측정한다. 총점이 높을수록 직장 내 괴롭힘에 대하여 근로자가 인식한 직장 내 지지 높음을 의미한다. 본 연구에서 신뢰도계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .804이었다.

##### 직장 내 상담접근성

본 연구에서 집단 수준 독립변수인 직장 내 상담접근성은 근로자가 직장 내 괴롭힘 피해로 인한 상담을 제공받을 수 있거나 직장 내 고충처리 담당자 또는 담당 창구를 통하여 고충 처리를 요청할 수 있는 가능성을 의미한다. 본 연구에서는 다층분석을 적용하기 위하여 개인 수준에서의 응답을 다층분석에 적합한 형태로 병합(Aggregation)하여 집단 수준의 변수로 변환한 후 분석에 사용하였다. 구체적인 방법은 다음과 같다.

먼저 직장 내 상담접근성 변수를 생성하기 위하여 앞서 언급한 이론적 근거에 따라 직장 내 괴롭힘으로부터 직장이 안전하다고 느끼는 안전감의 수준에 따라 연구대상을 4개 집단으로 분류하였다. 집단 분류를 위하여 “귀하께서는 귀하의 직장이 직장 괴롭힘으로부터 얼마나 안전하다고 느끼십니까?”를 준거 문항으로 사용하였으며, 본 문항에 대한 응답에 따라 집단1(매우 안전하다: 괴롭힘이 발생할 가능성이 전혀 없다) 113명(17.6%), 집단2(어느 정도 안전하다: 괴롭힘이 발생할 가능성이 별로 없다) 278명(43.3%), 집단3(별로 안전하지 않다: 괴롭힘이 발생할 가능성이 다소 있다) 226명

(35.2%), 집단4(전혀 안전하지 않다: 괴롭힘이 발생할 가능성이 있다) 25명(3.9%)으로 분류되었다.

다음으로 직장 내 상담접근성을 측정하는 문항으로 “귀하의 직장에는 직장 괴롭힘에 대해 상담하거나 고충 처리를 요청할 수 있는 담당자 또는 담당 찾구가 있습니까?”에 대하여 1점(있다), 2점(있지만 나에게는 이용 권한이 없다), 3점(없다), 4점(모르겠다)으로 이루어진 응답을 활용하였다. 본 연구에서는 분석을 위하여 2점(있지만 나에게는 이용 권한이 없다), 3점(없다), 4점(모르겠다)에 대한 응답을 모두 0점으로 코딩하여 1점(있다), 0점(없다)으로 더미변수화 한 다음, 직장에서의 안전감을 기준으로 분류한 4개 집단별 표본 수를 고려하여 각 집단별 상담접근성의 평균값을 산출하여 분석에 투입하였다. 1에 가까울수록 직장 내 상담접근성이 높고, 0에 가까울수록 직장 내 상담접근성이 낮은 것을 의미한다. 집단별 표본 수와 직장 내 상담접근성을 표 2에 제시하였다.

분석방법

본 연구에서는 SPSS 21.0과 Mplus 7.0 프로그램을 이용하여 다음의 절차로 자료를 분석하

였다.

먼저 SPSS 21.0 프로그램을 사용하여 기술 통계 분석과 빈도분석을 실시하고 자료의 기술 통계량과 정규성을 확인하였다. 다음으로 Mplus 7.0 프로그램을 사용하여 직장 내 괴롭힘 경험이 있는 근로자의 우울에 대한 개인 수준과 집단 수준 변수의 검증에 위한 다층분석(Multi-level analysis)을 실시하였다. 분석을 실시할 때는 변수 간 다중공선성 문제를 해결하고 절편값을 용이하게 해석하기 위하여 분석에 투입한 변수에 대하여 전체평균 중심화(Grandmean centering)를 실행하였다.

연구모형을 검증하기 위한 구체적인 절차는 다음과 같이 4단계로 진행되었다.

첫째, 우울을 설명하는 데 있어서 집단 차이와 개인 차이가 유의미하게 존재하는지 확인하고 다층모형의 적용이 적절한지 확인하기 위하여 무선평과 분산분석 모형(Random effects ANOVA model; null model)을 실시하였다. 무선평과 분산분석 절차에서는 가장 기본적인 다층회귀분석 모형(Empty model; unconditional model)을 통해 다층모형 분석의 적절성을 확인할 수 있으며 급내 상관계수(Intraclass correlation coefficient; ICC) 추정치가 .10 이상인 경우 다층분석이 적절한 것으로 판단할 수 있다(Aguinis, Gottfredson, & Culpepper, 2013; Hedges, Hedberg,

표 2. 집단별 직장 내 상담접근성 (n=642)

구분	집단1 매우 안전하다: 괴롭힘이 발생할 가능성이 전혀 없다	집단2 어느 정도 안전하다: 괴롭힘이 발생할 가능성이 별로 없다	집단3 별로 안전하지 않다: 괴롭힘이 발생할 가능성이 다소 있다	집단4 전혀 안전하지 않다: 괴롭힘이 발생할 가능성이 있다
N	113	278	226	25
직장 내 상담접근성	.05	.12	.22	.40

2007). 둘째, 우울의 변동성을 살펴보기 위하여 개인 수준 독립변수인 직장 내 지지를 투입하여 무선절편 모형(Random intercept model)을 설정하여 분석을 실시하였다. 셋째, 앞서 실시한 무선절편 모형에 집단 수준 독립변수인 직장 내 상담접근성을 추가로 투입하여 분석을 실시하였다. 마지막으로 개인 수준 독립변수인 직장 내 지지가 우울에 미치는 영향이 집단 간 다르다고 가정하는 무선절편 및 기울기 모형(Random intercept and slope model)에 집단 수준 독립변수인 직장 내 상담접근성을 투입하여 수준 간 상호작용효과(Cross-level interaction effects)를 확인하고 단순 기울기 검정을 통하여 효과의 유의성을 확인하였다.

## 결 과

### 기술통계

다층모형 분석에 앞서 측정변인들의 기술통계 분석 결과를 표 3에 제시하였다.

우울의 평균이 1.87( $SD=.66$ )으로 나타나 일주일 동안 평균적으로 1~2일 간 우울 증상을 경험하는 것으로 나타났다. 개인 수준 독립

변수인 직장 내 지지에 대한 인식은 평균 2.80( $SD=1.01$ )으로 보통에 가까운 수준이었다. 집단 수준 독립변수인 직장 내 상담접근성은 평균 0.15( $SD=.08$ )로 직장 내 상담에의 접근성이 대체로 상당히 낮은 것으로 나타났다. 즉 연구 참여자들은 직장 내 괴롭힘에 대하여 상담이나 고충 처리를 담당하는 담당자 또는 담당 창구가 직장 내 없거나, 있더라도 이용할 수 없는 직장에 더 많이 분포되어 있었다.

측정변수들의 왜도는 -.03에서 .94으로, 첨도는 -.77에서 1.33으로 나타나, 왜도 및 첨도의 절대값이 각각 2와 7을 넘지 않아 다변량 정규성 가정을 충족하였다(Curran, West, & Finch, 1996).

### 상관분석

측정변인들의 상관을 분석한 결과를 표 4에 제시하였으며 변인들 간 모든 상관이 유의한 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면 우울이 직장 내 지지( $r=-.12, p<.01$ ), 직장 내 상담접근성( $r=-.41, p<.01$ )과 유의한 부적 상관을 보였으며, 직장 내 지지는 직장 내 상담접근성( $r=.12, p<.01$ )과 유의한 정적 상관을 보이는 것으로 나타났다.

표 3. 기술통계 분석 결과

	<i>N</i>	최소값	최대값	평균	표준편차	왜도	첨도
개인 수준 변수							
우울	642	1	4	1.89	.66	.89	.25
직장 내 지지	642	1	5	2.80	1.01	-.03	-.77
집단 수준 변수							
직장 내 상담접근성	4	.05	.40	.15	.08	.94	1.33

표 4. 상관분석 결과

	우울	직장 내 지지	직장 내 상담접근성
우울	1		
직장 내 지지	-.12**	1	
직장 내 상담접근성	-.41**	.12**	1

주. \*\*  $p < .01$

**다층모형 검정**

본 분석에서는 다층모형을 검정하기 위하여 다음과 같이 4단계의 순서로 분석을 실시하였다.

**무선효과 분산분석 모형 분석**

첫째로 무선효과 분산분석 모형(Random effects ANOVA model; Null model)을 실시하였고 그 결과를 표 5에 제시하였다. 먼저 다층모형에 대한 적절성을 살펴보기 위하여 급내 상관계수(Intraclass correlation coefficient; ICC) 추정치를 확인한 결과, ICC 추정치가 .306으로 나타나 다층모형 분석이 적절하였다(Hedges, Hedberg, 2007). 이는 우울이 갖고 있는 전체 분산 중에서 30.6%가 집단 간 차이에 의한 것이므로 다층분석을 하기에 집단 간 충분한 변

동성을 갖고 있음을 의미한다. 설계효과(Design effect)가 49.807<sup>1)</sup>로 나타나 다층모형 분석의 적절성을 추가적으로 확인하였다. 다음으로 고정효과 추정치를 통해 우울의 전체 평균이 통계적으로 유의한 것을 확인하였다( $\gamma_{00}=1.857, p < .001$ ). 무선효과 추정치를 살펴보면 우울의 평균에 집단효과( $\tau_0^2=.152, p < .05$ )와 개인차( $\sigma_{00}=.344, p < .001$ )가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

**개인 수준 독립변수를 투입한 무선헌편 모형 분석**

우울의 변동성을 살펴보기 위하여 개인 수준 독립변수인 직장 내 지지를 투입하여 무선헌편 모형(Random intercept model)을 설정하여 분석을 실시하였고 그 결과를 표 6에 제시하였다.

표 5. 무선효과 분산분석 모형 분석 결과

	계수	표준오차	P value
고정효과 추정치			
$\gamma_{00}$	1.857	.197	<.001
무선효과 추정치			
$\tau_0^2$	.152	.073	.038
$\sigma_{00}$	.344	.062	<.001

1) 설계효과=1+(160.500-1)\*(0.306)=49.807

표 6. 개인 수준 독립변수를 투입한 무선절편 모형 분석 결과

	계수	표준오차	P value
고정효과 추정치			
$\gamma_{10}$	-.058	.019	.002
$\gamma_{00}$	1.860	.194	<.001
무선효과 추정치			
$\tau_0^2$	.146	.071	.040
$\sigma_{00}$	.341	.060	<.001

고정효과를 살펴보면 직장 내 괴롭힘 피해 근로자가 인식한 직장 내 지지가 우울에 미치는 영향이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $\gamma_{10} = -.058, p < .01$ ). 즉 직장 내 괴롭힘 경험에 대하여 직장동료의 관심과 지지 및 상급자와 회사의 적극적인 대응에 대한 근로자의 인식이 한 단위 높아질 때, 근로자의 우울은 -.058만큼 감소하는 것으로 추정되었다. 또한 평균적인 집단의 절편 크기가 통계적으로 유의한 것으로 나타나 무선절편들의 평균이 0이 아닌 것으로 나타났다( $\gamma_{00} = 1.860, p < .001$ ). 다음으로 무선효과를 살펴보면 절편에 통계적으로 유의한 집단효과가 존재하며( $\tau_0^2 = .146, p < .05$ ), 직장 내 지지가 우울에 미치는 영향을 통제하

고도 우울에 존재하는 개인차가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $\sigma_{00} = .341, p < .001$ ).

**집단 수준 독립변수를 투입한 무선절편 모형 분석**

개인 수준 독립변수를 통제하고도 집단 수준 독립변수가 종속변수인 우울에 주는 영향력을 확인하기 위하여 집단 수준에서 무선절편의 변동성을 설명할 수 있는 독립변수인 직장 내 상담접근성을 투입한 무선절편 모형을 설정하여 분석을 실시하였고 그 결과를 표 7에 제시하였다.

고정효과를 살펴보면 집단 수준 독립변수인 직장 내 상담접근성이 한 단위 높아질 때, 집

표 7. 집단 수준 독립변수를 투입한 무선절편 모형 분석 결과

	계수	표준오차	P value
고정효과 추정치			
$\gamma_{10}$	-.057	.018	.002
$\gamma_{01}$	-2.816	.649	<.001
$\gamma_{00}$	1.962	.093	<.001
무선효과 추정치			
$\tau_0^2$	.024	.006	<.001
$\sigma_{00}$	.341	.060	<.001

단 수준의 우울에 주는 영향이 부적으로 유의한 것으로 나타났다( $\gamma_{01}=-2.816, p<.001$ ). 즉 직장 내 괴롭힘 피해 경험이 있는 근로자가 직장 내 상담 및 도움창구에 대한 접근성이 높다고 인식할수록 근로자의 우울은 -2.816만큼 감소하는 것으로 추정되었다. 무선효과를 살펴보면 우울에 대한 집단차가 유의미한 것으로 나타났다( $\tau_0^2=.024, p<.001$ ). 즉 집단 수준 변수인 직장 내 상담접근성이 집단 수준의 우울을 설명하고도 개인차가 있으므로 또 다른 예측변수가 있는 것으로 확인되었다.

**집단 수준 독립변수를 투입한 무선절편 및 기울기 모형 분석**

마지막으로 수준 간 상호작용 효과와 단순 기울기의 통계적 유의성을 확인하기 위하여 무선절편 및 기울기 모형(Random intercept and slope model)에 집단 수준 독립변수를 투입하여 분석한 결과를 표 8에 제시하였다. 분석 결과,

우울에 대한 개인 수준 독립변수와 집단 수준 독립변수의 수준 간 상호작용 효과가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $\gamma_{11}=.528, p<.001$ ). 즉 피해 근로자가 인식한 직장 내 지지가 우울에 미치는 영향에 대하여 직장 내 상담접근성의 정적인 상호작용효과가 확인되었다.

단순 기울기로 분석한 수준 간 상호작용효과를 그림 2에 제시하였다. 분석 결과, 직장 내 괴롭힘 피해 경험이 있는 근로자의 직장 내 상담접근성이 높을수록 근로자가 인식한 직장 내 지지와 우울 간 강한 부적 관계를 보이는 것으로 확인되었다. 평균과 표준편차를 사용하여 직장 내 상담접근성 고 집단( $M+SD$ )과 직장 내 상담접근성 저 집단( $M-SD$ )을 구분하였을 때 두 집단 모두 수준 간 상호작용효과가 각각  $-.096(p<.001)$ ,  $-.011(p<.01)$ 로 유의하였으나, 직장 내 상담접근성이 높을수록 근로자가 인식한 직장 내 지지가 우울에 미치는

표 8. 집단 수준 독립변수를 투입한 무선절편 및 기울기 모형 분석 결과

	계수	표준오차	P value
고정효과 추정치			
$\gamma_{00}$	1.954	.091	<.001
$\gamma_{10}$	-.053	.006	<.001
$\gamma_{01}$	-2.924	.631	<.001
$\gamma_{11}$	.528	.068	<.001
무선효과 추정치			
$\tau_0^2$	.023	.005	<.001
$\tau_1^2$	.000	.000	.898
$\sigma^2$	.339	.060	<.001
단순 기울기			
1SD above	-.096	.010	<.001
1SD below	-.011	.004	.006

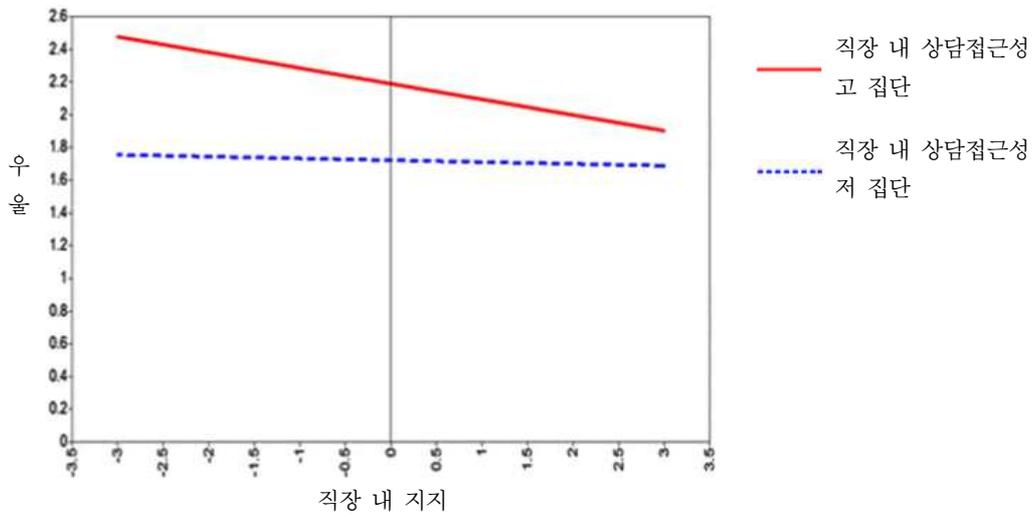


그림 2. 우울에 대한 직장 내 지지와 상담접근성의 수준 간 상호작용효과

부적 효과가 더 큰 것으로 나타났다. 즉 직장 내 괴롭힘 피해 경험이 있는 근로자의 조직 내 상담 및 도움창구에 대한 접근성이 높을 때, 근로자가 인식한 직장 내 지지가 증가함에 따라 근로자의 우울 증상이 더 가파르게 완화되는 것으로 확인되었다.

### 논 의

본 연구에서는 직장 내 괴롭힘 피해자가 인식한 직장 내 지지와 직장 내 상담접근성이 직장 내 괴롭힘 피해 근로자의 우울에 미치는 영향을 확인하고 개인 수준과 집단 수준 간 상호작용효과를 검증하였다. 이를 위하여 다층모형의 4단계 분석 절차를 적용하였다. 본 연구의 주요 결과 및 논의는 다음과 같다.

첫째, 직장 내 괴롭힘 피해자가 인식한 직장 내 안전감의 수준에 따라 근로자의 우울 증상에 차이가 있었다. 즉 직장 내 괴롭힘

피해자가 직장 내 안전감을 낮게 인식할수록 우울 증상이 높게 나타났다. 이러한 결과는 피해자가 평소 직장에서 느끼는 안전감이 피해 이후 우울 수준에 영향을 미칠 수 있음을 보여주는 결과로써 근로자가 평소 직장에서 느끼는 안전감의 중요성을 시사하였다. Maslow(1943)의 욕구위계이론에 따르면 안전에 대한 욕구(Safety needs)는 생리적 욕구와 더불어 인간에게서 기본적인 근간이 되는 심리적 욕구이며, 안전에 대한 감각이 결여되어 있을 경우 애정과 소속의 욕구, 존중의 욕구, 자아실현의 욕구와 같은 상위단계로의 발달이 방해 받는다고 하였다. 직장은 하루 중에서 많은 시간을 보내는 공간이며 상하 권력관계나 이해관계가 있고 자신의 직무 역량이나 전반적인 평판에 대하여 인정 또는 평가가 주어지는 사회적 총체이다. 직업적, 사회적 자아의 심리사회 적응을 위해서는 안전에 대한 욕구가 기반이 되었을 때 회사 동료들 간 원만한 관계를 가질 수 있으며, 조직에 기여하는 자

신의 가치를 인정하면서 업무 역량을 살려 개인의 성장과 회사의 발전에 기여하는 자발적 동기가 발현될 수 있다. 따라서 이러한 결과는 심리사회적 안전풍토가 직장에서 근간이 되는 중요한 가치로 고려되어야 함을 보여주는 실증적 결과이자 직장 내 괴롭힘 발생에 보다 신속하고 적극적으로 대응함으로써 안전한 직장문화를 유지하고 정화시키는 절차의 필요성을 보여주는 결과라고 할 수 있다.

둘째, 직장 내 괴롭힘 피해자의 우울에 영향을 미치는 개인 요인의 무선효과를 검증한 결과, 개인 수준 독립변수인 직장 내 지지가 우울에 미치는 부적 효과가 통계적으로 유의하였다. 즉 직장 내 괴롭힘 피해자가 직장동료나 상급자의 관심과 지지 및 회사의 대응에 대한 인식이 높을수록 직장 내 괴롭힘 피해자의 우울 증상이 감소하는 것으로 나타났다. 이는 피해 경험에 대하여 직장 내에서 가장 근접한 직장 내 주변인물의 지지와 상급자 및 회사의 신속하고 적극적인 대응에 대한 신뢰, 기대, 희망이 피해자의 우울을 완화하는 데 매우 중요한 역할을 할 수 있음을 의미한다. 이러한 결과는 직장 내 괴롭힘 피해 근로자가 피해 경험으로부터 회복하고 심리적 고통과 이차적 피해를 최소화하기 위해서는 주변동료와 조직의 대응에 대한 기대감의 바탕이 되는 직장 내 주변인의 역할이 중요하며 조직 차원에서 피해에 대한 신속하고 즉각적인 절차가 시행될 수 있어야 함을 시사하였다.

셋째, 개인 수준에서 직장 내 지지가 우울에 미치는 영향력을 통제하고도 집단 수준에서 우울에 미치는 영향력을 확인하였을 때, 직장 내 괴롭힘에 대한 고충을 토로하고 도움을 요청할 수 있는 담당자나 담당부서 및 상담에의 접근성이 높을수록 직장 내 괴롭힘 피

해자의 우울 증상이 감소하는 것으로 나타났다. 이는 직장 내 고충을 처리할 수 있는 담당창구의 운영 및 피해 근로자가 이러한 제도와 절차를 사용할 수 있다는 인식이 피해자의 우울을 완화하는 중요한 역할을 할 수 있음을 의미하였다. 이러한 결과는 조직 수준에서 직장 내 괴롭힘 피해 근로자의 우울을 예방하고 피해로 인한 정신적 문제를 최소화하기 위하여 직장차원에서 시행 가능한 실천적 개입에 대한 중요한 시사점을 제공하므로, 직장 내 괴롭힘 발생으로 인한 도움을 요청할 수 있는 직장 내 도움창구 및 피해자 보호 및 근로자의 심리적 지원에 대한 제도적 장치의 시행이 강조되는 바이다. 회사의 대표 및 고위 관리자를 비롯한 경영진들은 직원의 심리적 건강과 복지를 보호하기 위한 정책과 절차, 실무 지침을 만들고 시행하는 데 가치를 둬으로써 심리사회적 안전풍토가 기반이 되는 조직문화를 형성할 수 있도록 노력할 수 있다. 또한 현재 시행되고 있는 근로자 지원 프로그램(Employee assistance programs; EAP)이나 기업 상담 제도를 활용하여 직장 내 괴롭힘 사건에 대한 개입모형과 절차를 상세히 기술하고 피해 근로자에 대한 대응과 후속 개입에 있어 전문적인 도움이 가능하도록 조력할 필요가 있다.

넷째, 직장 내 괴롭힘 피해자의 직장 내 지지와 우울의 관계에서 직장 내 상담접근성의 조절효과를 발견하였다. 즉 조직 내 상담 및 도움창구에 대한 접근성이 높을수록 조직 내 지지가 우울증상을 더 강하게 감소시키는 것으로 나타났다. 이는 직장 내 고충에 대한 상담 및 도움창구가 직장 내에 있으며 직장 내 괴롭힘 피해자가 이에 대한 접근성을 높은 수준으로 인식하고 있을 때, 피해자가 직장동료

나 상급자의 지지 및 회사의 대응에 대한 인식된 지지가 증가함에 따라 우울의 감소 폭이 크게 나타나는 것을 의미한다. 이러한 결과는 직장 내 주변인의 관심과 지지, 회사의 대응에 대한 인식된 지지가 피해자의 우울을 완화하는 보호 자원으로 기능하기 위해서는 직장 내 고충처리를 위한 상담 및 도움창구에의 접근성을 높이고 도움 요청에 대한 장벽을 낮추는 직장 환경을 마련하는 것이 선행되어야 함을 시사하는 결과라고 할 수 있다. 또한 이러한 결과는 괴롭힘 피해자에 대한 직장 내 지지적 관심과 분위기가 피해자의 직장 내 상담 및 도움창구의 이용을 용이하게 하며, 직장 내 상담이 외상 사건으로 인한 우울 증상을 완화하는 데 효과적인 대처 전략(Coping strategy)으로써 실제적 유용성을 가지기 위해서는 직장 동료, 상급자, 경영 관리자를 비롯한 조직 내 지지적 문화의 형성이 중요함을 시사하는 결과이기도 하다. 즉 직장 내 고충처리를 돕는 도움창구 및 상담 서비스가 전문적인 절차에 따라 피해자가 스스로 피해 사건을 신고할 수 있도록 하고, 피해에 대한 보호 절차를 이용할 수 있도록 하며, 괴롭힘 피해로 인한 우울, 불안, 스트레스, 분노 등에 대한 적절한 치료적 개입을 제공받을 수 있도록 함으로써 그 이점이 발휘될 수 있기 위해서는 직장 내 괴롭힘에 관한 정보전달 및 사례 제시를 통한 인식 개선 예방교육이 필수적이며, 조직 구성원의 갈등 관리를 위한 대인관계 기술 및 윤리적 감수성과 집단 유대감을 증진함으로써 돌봄 체계가 강화된 조직 문화의 토대를 마련해야 할 것이다(Escartín, 2016).

한편, 직장 내 상담접근성이 낮은 집단이 상담접근성이 높은 집단에 비하여 직장 내 지지가 우울에 미치는 부적인 효과가 완만한 기

울기로 나타난 결과는 직장 내 상담접근성이 낮은 피해자의 우울 증상을 완화하기 위해서는 제 3의 요인이 필요함을 시사하였다. 선행 연구에 따르면 가족의 지지가 직장 내 괴롭힘으로 인한 우울 증상의 보호요인으로 확인되었기에 가족, 연인, 친구와 같이 개인적인 영역에서의 관계적 자원의 영향력을 배제할 수 없다(Hsieh, Wang, Shen, & Li, 2018; Rossiter & Sochos, 2018). 또한 지지와 같은 관계적 변인이 아니더라도 직무만족, 전문직 자아개념, 일의 의미 등 직무에의 몰입이 주는 직업적 자긍심이 우울에 대한 보호요인으로 작용할 가능성이 있으며(윤명숙, 이희정, 2013; 이은미, 김덕희, 2018; MacIntosh, Wuest, Gray, & Cronkhite, 2010), 낙관주의, 회복탄력성, 방어력, 대처행동, 자기자비 등 성격적, 심리적 특성이나 괴롭힘의 강도와 종류를 비롯한 상황적 특성의 조절효과를 고려할 필요가 있다(Nielsen & Einarsen, 2018).

본 연구는 심리적 외상의 치유를 위한 희망에의 관점을 바탕으로 개인 수준에서 직장 내 지지와 집단 수준에서 직장 내 상담접근성이 직장 내 괴롭힘 피해자의 우울에 미치는 영향을 살피고, 개인 수준과 집단 수준 간 상호작용 효과를 확인하기 위하여 다층자료를 구성하여 분석을 실시하였다는 점에서 의의가 있다. 직장 내 괴롭힘 현상은 직장이라는 집단 수준의 단위로 분석하기에 적합하나, 국내 선행연구에서는 조직 수준의 예측요인을 검증하기 위한 다층분석에의 활용이 미미하였다. 이에 본 연구에서는 직장에 대한 안전감을 집단 분류 기준으로 삼고, 직장 내 상담접근성에 대한 개인의 응답을 집단 수준 변수로 병합(Aggregation)하여 다층분석을 통해 직장 내 괴롭힘에 관한 시사점을 도출하였다는 점에서

의의가 있다. 또한 본 연구는 Maslow(1943)의 욕구위계이론에 대한 이해를 바탕으로 산업 및 조직심리학적 개념인 심리사회적 안전풍토(Psychosocial safety climate; PSC)의 개념을 직장 내 괴롭힘 현상에 적용하여 본 연구의 결과를 분석하고 시사점을 논의하였다는 점에서 의의가 있다.

직장 내 괴롭힘은 우리 사회가 주목하는 매우 중요한 사회적 이슈로써 직장 내 괴롭힘 현상에 대한 현장 중심의 실천적 개입의 중요성이 대두되는 시점에서 본 연구의 결과가 시사하는 바가 크에도 불구하고, 직장 내 괴롭힘 피해로 인한 부적응을 완화하기 위해 효과적인 개입 방안을 고안하기 위한 목적을 갖는 연구가 매우 부족한 실정이다. 따라서 본 연구는 직장 내 괴롭힘 피해자에 대한 사회적, 학문적 관심을 자극함으로써 직장 내 괴롭힘 연구를 확장시켰다는 점에서 의의가 있으며, 본 연구 결과의 시사점이 직장 내 괴롭힘의 예방과 중재를 위한 유용한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 후속 연구를 통해 직장 내 괴롭힘 피해자에 대한 사회적, 학문적 담론과 현장에서의 실천이 보다 활발하게 이루어지기를 기대한다.

그럼에도 불구하고 본 연구의 제한점과 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 직장 내 상담접근성 변수를 생성하기 위하여 2점(있지만 나에게서는 이용 권한이 없다), 3점(없다), 4점(모르겠다)에 대한 응답을 모두 0점으로 변환하여 피해자가 인식한 상담접근성이 없음을 반영하였으나, 직장 내 상담창구가 있지만 이용 권한이 없는 것과 상담창구가 없는 것, 그리고 상담창구의 여부를 모르는 것 간에는 직장 내 상담에 대한 접근성과 도움창구에 대한 이용 가능성에

있어서 질적인 차이가 있다고 보여지기에 후속 연구에서는 이러한 특성을 반영하여 보다 세밀한 분석이 진행될 필요가 있다.

둘째, 우울에 미치는 가외 변인의 영향력을 통제하기 위하여 본 연구에서의 연구대상을 직장 내 괴롭힘으로 인한 피해를 경험했다고 응답한 자에 한하였으나, 집단 수준 변수인 직장 내 상담접근성을 투입한 무선절편 모형 분석 결과, 집단 수준의 우울을 설명하고도 개인차가 있는 것으로 나타났기에 후속연구에서는 직장 내 괴롭힘 피해 근로자의 우울에 영향을 미칠 수 있는 성별, 연령, 소득수준을 비롯한 인구통계학적 특성 및 산업, 직무분야 등 조직적인 특성, 그리고 회복탄력성, 자기자비, 대처행동, 가족이나 연인의 지지와 같은 심리적, 관계적 특성을 포함한 가외변인의 영향력을 고려하여 분석한다면 생태학적 관점에서 그 결과를 살펴 볼 수 있을 것이다.

셋째, 본 연구에서는 분석을 위하여 직장 내 안전감에 대한 응답을 토대로 집단을 분류하고 집단별 평균값을 추정하여 집단 수준 변수로 병합(Aggregation)하여 다층분석에 사용하였으나, 후속 연구에서는 조직문화 등급이나 조직분위기에 영향을 미치는 직종의 특성을 구성하는 조직 수준에서 집단 변수가 포함된 다층자료를 활용하는 것도 의미가 있을 것이다. 이를테면 가족친화제도의 일환으로 여성가족부에서 운영하는 가족친화 우수기업 인증 기준을 벤치마킹하여 직장 내 괴롭힘 방지 경영 운영체제를 구축하고 직장 수준의 변수를 구성하여 정부 차원에서 심리사회적 안전풍토에 기반한 조직문화의 등급을 평가하고 관리하는 행정적, 정책적 과정이 제안된다.

넷째, 본 연구에서 사용된 주요 변수 외에도 직장 내 괴롭힘에 대한 개인과 집단 자료

를 활용한 다층분석이 이루어진다면 직장 내 괴롭힘이 근로자에게 미치는 영향을 다수준에서 이해하고 각 수준에 유의미한 실제적인 개입방안의 방향성을 제시해줄 것이다. 특히 직장 내 괴롭힘 피해자에 대한 통합적 위기관리 및 중재 프로그램을 적용한 실험 연구를 통해 심리사회적 안전풍토와 우울, 외상 후 스트레스 장애의 종단적 관계에 대한 탐구가 가능하고 처치의 효과성을 검증할 수 있을 것이다. 또한 직장 내 괴롭힘을 목격한 직장 내 목격자의 경우도 심리적 외상을 경험할 가능성이 높으므로(Hansen, Hogh, Persson, Karlson, Garde, & Ørbaek, 2006; Liefoghe & Mac Davey, 2001) 심리사회적 안전풍토가 직장 내 괴롭힘 목격자의 심리적 고통 및 직무몰입에 미치는 영향을 탐구하는 것도 후속연구에서 이루어지기를 기대한다.

### 참고문헌

강상진 (1995). 다층통계모형의 방법론적 특성과 활용방법. *교육평가연구*, 8(2), 63-94.

고용노동부, 안전보건공단 (2020). 직장 내 괴롭힘으로 인한 건강장해 예방매뉴얼. <https://www.kosha.or.kr/kosha/data/mediaBankMain.do?medSeq=43042&codeSeq=1100000&menuId=-1100000&mode=detail>

공선영, 최권호, 한인임, 신하나, 김유경 (2022). 콜센터 상담사의 감정노동과 직장 내 괴롭힘이 우울과 주관적 건강인식에 미치는 영향. *한국사회복지조사연구*, 72, 5-34.

국가인권위원회 (2017). 직장내 괴롭힘 실태조사 조사자료. <https://kossda.snu.ac.kr/handle/20.500.12236/235>

03

국가인권위원회 (2017). 직장내 괴롭힘 실태조사. <https://www.humanrights.go.kr/site/program/board/basicboard/view?currentpage=15&menuid=001003001004001&pagesize=10&boardtypeid=16&boardid=7602096>

김수영 (2016). 구조방정식 모형의 기본과 확장: MPLUS 예제와 함께. 서울: 학지사.

연영란 (2015). 병원간호사의 직장 내 괴롭힘, 소진 및 이직의도에 관한 연구. *한국산학기술학회 논문지*, 16(12), 8343-8349.

윤명숙, 이희정 (2013). 직장 내 집단따돌림이 자살생각에 미치는 영향: 우울, 직무만족의 조절효과 중심으로. *정신건강과 사회복지*, 41(3), 34-62.

윤정민, 이승연 (2021). 20, 30 대의 직장 내 괴롭힘 피해경험과 전위된 공격성 간의 관계: 지각된 조직불공정성과 상태분노의 이중매개효과. *한국심리학회지: 문화 및 사회문제*, 27(1), 1-18.

이경희 (2018). 직장 내 괴롭힘 피해로 인한 영향 분석. *노동리뷰*, 59-74.

이시우 (2022). 심리사회적 안전풍토 척도 타당화: 한국 간호사 표본을 대상으로. *한림대학교 석사학위논문*.

이용재, 김수정, 김은정 (2021). 사회복지종사자 직장 내 괴롭힘 경험요인과 우울에 미치는 영향. *한국지역사회복지학*, 76, 171-191.

이은미, 김덕희 (2018). 직장 내 괴롭힘이 간호서비스 질에 미치는 영향: 전문직 자아개념의 조절효과를 중심으로. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 24(5), 375-386.

전선이, 강문희 (2020). 병원간호사의 회복탄

- 력성과 직장 내 괴롭힘이 우울에 미치는 영향. *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 29(1), 43-50.
- 직장갑질119 (2022). 직장인 인식 조사- 갑질 감수성 지표 및 직장 내 괴롭힘 금지법. [https://gabjil119.co.kr/bbs/board.php?bo\\_table=library&wr\\_id=30](https://gabjil119.co.kr/bbs/board.php?bo_table=library&wr_id=30)
- 최소영, 이승연 (2022). 직장 내 괴롭힘 주변인 행동 척도 개발 및 타당화 연구. *한국심리학회지: 문화 및 사회문제*, 28(2), 107-131.
- Aguinis, H., Gottfredson, R. K., & Culpepper, S. A. (2013). Best-practice recommendations for estimating cross-level interaction effects using multilevel modeling. *Journal of Management*, 39(6), 1490-1528.
- Allen, J. G. (2010). 트라우마의 치유(Coping with trauma: Hope through understanding). 권정혜, 김정범, 조용래, 최혜경, 최윤경, 권호인 역. 서울: 학지사.
- Blanco, A., Blanco, R., & Díaz, D. (2016). Social (dis) order and psychosocial trauma: Look earlier, look outside, and look beyond the persons. *American Psychologist*, 71(3), 187.
- Bond, S. A., Tuckey, M. R., & Dollard, M. F. (2010). Psychosocial safety climate, workplace bullying, and symptoms of posttraumatic stress. *Organization Development Journal*, 28(1), 37-56.
- Branch, S., Ramsay, S., & Barker, M. (2013). Workplace bullying, mobbing and general harassment: A review. *International Journal of Management Reviews*, 15(3), 280-299.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300-314.
- Courtois, C. A. (2004). Complex trauma, complex reactions: Assessment and treatment. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 41(4), 412-425.
- Curran, P. J., West, S. G., & Finch, J. F. (1996). The robustness of test statistics to nonnormality and specification error in confirmatory factor analysis. *Psychological Methods*, 1(1), 16-29.
- Dollard, M. F., & Bakker, A. B. (2010). Psychosocial safety climate as a precursor to conducive work environments, psychological health problems, and employee engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(3), 579-599.
- Escartín, J. (2016). Insights into workplace bullying: psychosocial drivers and effective interventions. *Psychology Research and Behavior Management*, 9, 157-169.
- Fox, S., & Stallworth, L. E. (2009). Building a framework for two internal organizational approaches to resolving and preventing workplace bullying: Alternative dispute resolution and training. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 61(3), 220-241.
- Hansen, Å. M., Hogh, A., Persson, R., Karlson, B., Garde, A. H., & Ørbaek, P. (2006). Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research*, 60(1), 63-72.
- Hedges, L. V., & Hedberg, E. C. (2007). Intraclass correlation values for planning group-randomized trials in education. *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 29(1), 60-87.

- Hsieh, H. F., Wang, H. H., Shen, S. H., & Li, Y. C. (2018). Predictors of depressive symptoms among psychiatric nurses who suffered from workplace violence. *Journal of Advanced Nursing*, 74(2), 425-432.
- Idris, M. A., Dollard, M. F., & Yulita, Y. (2014). Psychosocial safety climate, emotional demands, burnout, and depression: a longitudinal multilevel study in the Malaysian private sector. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(3), 291-302.
- Kivimäki, M., Virtanen, M., Vartia, M., Elovainio, M., Vahtera, J., & Keltikangas-Järvinen, L. (2003). Workplace bullying and the risk of cardiovascular disease and depression. *Occupational and Environmental Medicine*, 60(10), 779-783.
- Kwan, S. S. M., Tuckey, M. R., & Dollard, M. F. (2016). The role of the psychosocial safety climate in coping with workplace bullying: A grounded theory and sequential tree analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 25(1), 133-148.
- Leach, L. S., Poyser, C., & Butterworth, P. (2017). Workplace bullying and the association with suicidal ideation/thoughts and behaviour: a systematic review. *Occupational and Environmental Medicine*, 74(1), 72-79.
- Liefooghe, A. P., & Mac Davey, K. (2001). Accounts of workplace bullying: The role of the organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 375-392.
- MacIntosh, J., Wuest, J., Gray, M. M., & Cronkhite, M. (2010). Workplace bullying in health care affects the meaning of work. *Qualitative Health Research*, 20(8), 1128-1141.
- Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2007). Perpetrators and targets of bullying at work: Role stress and individual differences. *Violence and Victims*, 22(6), 735-753.
- Niedhammer, I., David, S., & Degioanni, S. (2006). Association between workplace bullying and depressive symptoms in the French working population. *Journal of Psychosomatic Research*, 61(2), 251-259.
- Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2012). Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review. *Work & Stress*, 26(4), 309-332.
- Nielsen, M. B., & Einarsen, S. V. (2018). What we know, what we do not know, and what we should and could have known about workplace bullying: An overview of the literature and agenda for future research. *Aggression and Violent Behavior*, 42, 71-83.
- Radloff, L. S. (1977). The CES-D scale: A self-report depression scale for research in the general population. *Applied Psychological Measurement*, 1(3), 385-401.
- Rossiter, L., & Sochos, A. (2018). Workplace bullying and burnout: the moderating effects of social support. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 27(4), 386-408.
- Rubin, D. C., Berntsen, D., & Bohni, M. K. (2008). A memory-based model of posttraumatic stress disorder: evaluating basic assumptions underlying the PTSD diagnosis. *Psychological Review*, 115(4), 985-1011.
- Sigursteinsdottir, H., & Karlsdottir, F. B. (2022). Does social support matter in the

- workplace? Social support, job satisfaction, bullying and harassment in the workplace during COVID-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(8), 4724.
- Van Emmerik, I. H., Euwema, M. C., & Bakker, A. B. (2007). Threats of workplace violence and the buffering effect of social support. *Group & Organization Management*, 32(2), 152-175.
- Yulita, Y., Idris, M. A., & Dollard, M. F. (2022). Effect of psychosocial safety climate on psychological distress via job resources, work engagement and workaholism: A multilevel longitudinal study. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 28(2), 691-708.
- 논문 투고일 : 2023. 01. 16  
1 차 심사일 : 2023. 01. 31  
2 차 심사일 : 2023. 02. 14  
게재 확정일 : 2022. 02. 18

## Multi-level Analysis of the Effects of Perceived Workplace Support and Access to Workplace Counseling on Depression Among Victims of Workplace Bullying

Seulki Lee

Department of Psychology, Ewha Womans University

The aims of this study was to investigate the effect of workplace support and access to workplace counseling on the depression level of employees who are workplace bullying victims and then find cross-level interaction effects between individual and group factors. A multi-level analysis was conducted using data from 642 individuals who reported experiencing workplace bullying in the 2017 National Human Rights Commission survey. The findings indicate that a worker's perceived safety of their workplace is negatively associated with depression levels. Additionally, higher perceived workplace support and access to workplace counseling were associated with lower depression levels. Lastly, a positive interaction effect was observed between access to workplace counseling and perceived workplace support in relation to depression levels. That is, higher access to workplace counseling increases the negative effect of workplace support on depression levels of employees. These results highlight the importance of creating protective factors such as a safe and supportive organizational culture to combat workplace bullying of coworkers or supervisors, and implementation of counseling and support services to assist victims in coping with workplace bullying and reducing depression symptoms.

*Key words* : workplace bullying, workplace support, access to workplace counseling, depression, multi-level analysis, cross-level interaction effects