 DOI: 10.15706/jksms.2020.11.4.011

직장 내 괴롭힘이 고객지향성에 미치는 영향: 서비스 정당성의 매개효과, 집단주의의 조절효과

강 성 호(제1저자)
조선대학교 경상대학 경영학부(부교수)

조 윤 형(교신저자)
조선대학교 경상대학 경영학부(교수)

The Effect of Workplace Bullying on Customer Orientation: The Perceived Service Legitimacy as A Mediator, Collectivistic Orientation as A Moderator

Kang, Seong Ho(First Author)
College of Business, Chosun University (Associate Professor)

Cho, Yoon Hyung(Corresponding Author)
College of Business, Chosun University (Professor)

Abstract

The purpose of this study was to investigate the relationship between workplace bullying, perceived service legitimacy, collectivistic orientation and customer orientation in medical service context. We check the process in which bullying in the workplace leads to customer-orientation also perceived service legitimacy mediate between workplace bullying and customer orientation. Specially examined the moderate effect of collectivistic orientation on the

workplace bullying and service legitimacy relationship. Finally we conducted moderated mediation test(conditionally indirect effect). Workplace bullying was divided into individual-related, work-related and threat, which were gathered overall impact of workplace bullying. We set the direct effect, mediated effect, moderate effect, and moderated mediation effect hypotheses. To test hypotheses, total of 243 questionnaires are used for final analysis. To overcome the common method problems, 2nd time collect questionnaires with time lag of three months. The this study results are as follows. First, workplace bullying decreased perceived service legitimacy. Second, perceived service legitimacy was increased customer orientation. Third, perceived service legitimacy mediate the relationship between workplace bullying and customer orientation. Fourth, collectivistic orientation moderated workplace bullying on perceived service legitimacy. Finally, moderated mediation effect(conditional indirect effect) of perceived service legitimacy are supported. We found that workplace bullying are determinants of customer orientation and perceived service legitimacy as a mediator role of those of relationships. Like 'Tae-Um', in the media at hospitals providing medical services, bullying in the workplace have negative impact, especially reducing the perceived legitimacy of services, which in turn customer orientation decreased.

Keywords : Workplace Bullying, Service Legitimacy, Collectivistic Orientation, Customer Orientation

접수일(2020년 10월 21일), 수정일(2020년 11월 09일), 게재확정일(2020년 11월 13일)

I. 서 론

조직 내에서 여러 사람들이 한 개인을 향해 지속적으로 비호의적인 대우를 하는 것을 직장 내 괴롭힘(workplace bullying)이라고 하는데(Leymann, 1996), 어떤 특정사람을 괴롭히고(harassing), 사회적으로 배제하거나 또는 그 사람의 업무에 부정적인 영향을 미치는 것을 의미한다(Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003).

직장 내 괴롭힘의 문제는 여러 심각한 문제들을 야기 시킨다는 점에서 중요성을 갖는다. 2017년 한국노동연구원 보고서(김근주, 이경희, 2017)에는 우리나라 근로자들의 직장 내 괴롭힘에 관한 직, 간접 경험(피해, 목격/상담, 가해 경험) 실태조사가 담

겨져 있다. 최근 5년간 직장 내 괴롭힘 피해를 경험한 1,657명을 조사하였는데, 정신적인 공격 24.7%, 과대한 요구 20.8%, 인간관계에서의 분리 16.1% 등 다양한 직장 내 괴롭힘이 있다고 나타났다.

정부는 직장 내 괴롭힘을 방지하기 위해 직장 내 괴롭힘을 금지하는 근로기준법을 2019년 7월 16일부로 시행하였다. 2020년에는 국가인권위원회도 직장 내 괴롭힘 예방과 피해노동자 보호를 위하여 제3자에 의한 괴롭힘으로부터의 노동자 보호, 행위자(가해자)에 대한 적절한 처벌규정 도입, 직장 내 괴롭힘 예방교육 의무화 등을 고용노동부장관에게 권고하였다. 이러한 권고는 최근까지도 직장 내 괴롭힘이 업무현장에서 빈번하게 발생하고 있다는 것을 반영한 것으로 볼 수 있다.

본 연구는 호텔, 외식 분야 등 서비스 조직에서 직장 내 괴롭힘이 갖는 중요성을 토대로(김미경, 2019; 이진, 윤혜현, 2017) 직장 내 괴롭힘이 서비스 분야의 중요 개념인 고객지향성에 미치는 영향력을 살펴보고자 한다. 특히 의료 서비스를 제공하는 병원에 초점을 두었는데 의료 서비스 제공의 주요 주체들 중 고객 즉, 환자들과 가장 밀접하게 상호작용하는 간호사들을 대상으로 직장 내 괴롭힘이 고객지향성에 미치는 영향력에 대한 과정과 맥락을 함께 살펴보고자 하였다.

간호사들의 직장 내 괴롭힘 문제는 영혼이 재가 될 때까지 태운다는 의미인 '태움'이라는 개념으로 이슈가 크게 제기되었다. 최근 간호사들을 대상으로 한 국내 여러 연구결과들에서도 직장 내 괴롭힘의 부정적인 영향력을 제시하고 있는데 간호서비스의 질(이은미, 김덕희, 2018), 우울(전선이, 강문희, 2020), 재직의도(염영희, 양인순, 한정희, 2017), 조직몰입과 이직의도(강혜영, 김상희, 한기혜, 2018) 뿐만 아니라 자살생각(최미라, 하정희, 2019) 등에 영향력이 나타난다고 제시되었다.

기존 국내 직장 내 괴롭힘에 대한 연구들은 양적, 질적 측면에서 확장되어져 왔지만 중요한 한계점도 존재하고 있다. 첫째, 간호사들을 대상으로 한 연구를 통해 의료서비스 측면이 반영되었지만 서비스에 대한 맥락 등이 충분히 반영되었다고 보기는 어렵다는 것이다. 둘째, 직장 내 괴롭힘이 어떠한 과정을 통해 결과로 이어지는지를 보다 면밀히 살펴보지 못하고 있다는 것이다. 특히 직장 내 괴롭힘의 영향력이 어떠한 맥락 하에서 증가 또는 감소되는지를 규명하려는 노력도 부족한 편이다.

본 연구는 이러한 한계점을 극복하기 위해 직장 내 괴롭힘이 결과변수로 설정한 고객지향성으로 이어지는 과정을 서비스 정당성 인식의 매개를 통해 설명하고자 한다. 정당성(legitimacy)은 조직에 속한 조직구성원들이 지지하는 규범에 의하여 특정한 행동이 결정된다는 신념의 의미(Yoon & Thye, 2000)를 갖고 있다. 또한 사회적으로 형성된 규범과 가치 그리고 신념 등의 체계 안에서 어떤 주체의 행동이 바람직 하거나 또는 적절하다는 것을 의미한다(Suchman, 1995).

조직이 정당성을 얻는다는 것은 사회에서 수용되는 가치, 기대 등과 조직의 행동

및 가치가 일치되는 경우에 가능하다(Galaskiewicz, 1985). 즉, 사회적으로 합의된 가치 등의 체계에서 조직의 실체(entity)의 행위가 적절할 때 가능하다(Suchman, 1995). 따라서 정당성은 조직을 포함하여 사회적으로 공유되어 있으며, 받아들여지는 준거 기준에 특정 행동 또는 태도가 일치(Berger, Ridgeway, Fisek & Norman, 1998) 하였을 때 확보된다는 것을 알 수 있다.

정당성은 리더십, 조직의 행동 등 어떤 대상이든지 다양하게 범용적으로 적용될 수 있다고 보고 있는데(Yoon & Thye, 2000) 이를 토대로 보면 행위자 즉, 서비스 조직의 행위인 서비스 제공이 정당성을 갖는다는 것은 서비스가 사회적으로 적절하며, 바람직할 경우에 가능하다. 조직구성원들의 가치기준에서 볼 때 자신이 속한 조직이 진정으로 사회를 위해 서비스를 제공한다고 인식하게 되면 조직의 서비스 제공을 바람직하고 적절한 행동이라 평가하게 되며, 이러한 개인의 평가가 서비스 정당성에 대한 인식이 된다는 것이다.

본 연구의 대상은 의료 서비스를 제공하는 병원으로 의료서비스의 제공은 사회적으로 합의된 규범, 가치에서 실체 즉, 행위가 적절하다는 정당성을 얻을 수 있으므로 이를 서비스 정당성 인식으로 개념화 하였으며, 서비스 정당성 인식을 통해 직장 내 괴롭힘과 고객지향성과의 관계를 설명할 수 있다고 판단하였다.

또한 본 연구는 직장 내 괴롭힘의 영향력은 조직구성원들의 가치성향인 집단주의에 따라 달리 나타날 수 있다는 것을 규명하였다. 집단주의는 조직과 다른 사람들에 대한 관심(concern of others)의 정도로 정의내릴 수 있으며(신유근, 1991) 타인을 중요시 하는 사고방식을 보일 경우 집단주의가 높다고 볼 수 있다. 집단주의는 최근 국내연구들에서도 조절변수의 역할이 가능하다고 제시되어져 왔다(박찬균, 2019; 박희만, 문형구, 전영민, 2020; 송용욱, 조윤형, 2018; 최우재, 2019).

집단주의가 높은 조직구성원들은 내집단에 대한 높은 관심을 기울이고 있으며(차재호, 정지원, 1993) 조직의 조화를 추구하고 조직에 대해 좀 더 협력적 행동을 보이게 된다(Triandis, 1995). 만약 직장 내 괴롭힘이 이루어질 경우 자신이 속한 조직의 조화가 깨질 수 있으며 이러한 이유를 통해 자신이 속한 조직이 제공하는 서비스의 정당성에 대하여 부정적인 인식을 할 수 있기 때문이다. 한편 직장 내 괴롭힘으로 낮아진 서비스 정당성 인식이 고객지향성으로 연결될 수 있으므로 집단주의의 조절효과와 서비스 정당성 인식의 매개효과를 모두 고려한 조절된 매개효과(조건부 간접효과)도 살펴보았다. 결국 본 연구를 통해 서비스를 제공하는 조직에서 직장 내 괴롭힘의 영향력을 규명함으로써 이론적 측면과 실무적 측면에서 의의를 가질 수 있다.

II. 이론적 배경

2.1 직장 내 괴롭힘과 서비스 정당성 인식

직장 내 괴롭힘에 대한 정의는 여러 연구자들에 따라 다양하게 나타날 수 있으나(Rayner & Cooper, 2006), 국내 근로기준법에서 살펴보면 직위, 업무상의 우월한 지위 또는 다수의 우월성을 이용하여 조직구성원들에게 신체적, 정신적 건강을 훼손하거나 인격을 침해하는 것을 의미한다. 다만 직장 내 괴롭힘은 따돌림, 험담(명예훼손), 모욕 등의 구체적인 행위로 정의되기는 어려운 측면이 존재하므로 특정의 목적에 부합하는 행위로 다양하게 진행될 수 있다. 예를들면 상사가 자신에게 복종시키기 위해 조직구성원들을 괴롭히는 경우, 또는 퇴사를 강요하기 위해서 괴롭히는 경우 등을 들 수 있다.

구미영, 천재영, 서유정, 정슬기의 한국여성정책연구원(2015) 보고서에 따르면 직장 내 괴롭힘의 유형을 3가지 분류기준으로 구분하고 있다. 조직적, 경영방침에 의한 괴롭힘, 가해자가 조직 내부 구성원인 괴롭힘, 차별적 성격의 괴롭힘으로 구분될 수 있으며 각 구분별 구체적인 유형으로는 정리해고 추진용 괴롭힘, 성과압박형 괴롭힘, 관리자 등에 의한 권력남용형 괴롭힘, 동료 간 괴롭힘 그리고 젠더, 장애 괴롭힘 및 차별 및 고객에 의한 괴롭힘인 감정노동 등도 유형으로 제시될 수 있다.

직장 내 괴롭힘에 관한 연구들은 실태조사를 토대로 하여 법령 및 정책 측면에서의 보완(서유정, 박윤희, 2017), 인사관리 측면에서의 의미성(이아영, 이상민, 주미옥, 2020), 직장 내 괴롭힘의 선행변수를 규명하려는 연구가 수행되어져 왔다(공정원, 어용숙, 2019; 심미영, 유혜진, 김정연, 김세라, 송유길, 강지연, 2019; 조은정, 한태영, 2019; 최소영, 전희선, 이승연, 2017).

그렇지만 대다수의 연구들은 직장 내 괴롭힘과 결과변수와의 관계에 초점을 두고 있으며 직장 내 괴롭힘이 다양한 부정적인 결과로 이어진다는 것을 제시하고 있다(Lutgen-Sandvik, Tracy & Alberts, 2007). 무엇보다 메타분석을 통해서 부정적 영향력이 나타난다는 것을 일관되게 제시하고 있다(강지연, 이민주, 2016; Bowling & Beehr, 2006; Nielsen & Einarsen, 2012).

국내 연구들은 조직구성원들에게 조직과 직무에 대한 부정적인 태도를 갖도록 하며(김미경, 2019), 조직을 떠나고자 하는 이직의도의 증가(이윤주, 이미형, 2013), 지식공유의 저해와 보복행동의 촉진(강대석, 김하연, 2013) 등이 제시되었다. 또한 조직구성원들의 직무소진을 높이며(한정희, 양인순, 염영희, 2013), 신규 조직구성원들의 사회화를 저해하고(조은아, 강지연, 2015), 우울감을 증가(전선이, 강문희, 2020) 시

키고 있다. 특히 극단적인 생각을 갖도록 한다(최미라, 하정희, 2019)는 점에서 부정적 영향력의 심각성이 크다는 것을 알 수 있다.

본 연구도 직장 내 괴롭힘과 결과변수와의 관계를 살펴보고자 한다. 기존 선행연구를 통해 봤을 때 직장 내 괴롭힘은 조직구성원들의 서비스 정당성 인식을 낮출 것이다. 조직구성원들은 직장 내 괴롭힘이 빈번하게 발생하고 있다고 인식하게 되면 결국 자신이 속한 조직과 직무에 대한 부정적인 태도를 갖게 되며 따라서 자신이 속한 조직에서 제공하는 서비스에 대해서 정당성에 대한 믿음이 사라질 수 있을 것이다.

왜냐하면 본 연구의 대상이 되는 의료분야의 경우 건강 및 안전 등에 대한 가치를 지향하는 서비스 분야이다(이슬기, 이상현, 2020). 직장 내 괴롭힘이 발생한 다는 것은 의료기관으로서 서비스 제공에 대한 정당성을 반하는 경우가 되므로 조직구성원들은 자신이 속한 조직이 제공하는 서비스에 대해서 정당하지 못하다고 인식 할 수 있기 때문이다. 정당성은 사회적으로 공유 및 받아들여지는 타당한 신념에 대해 믿음을 갖고 있다는 틀(Berger et al., 1998)이며 어떤 행위에 대한 준거로 작용될 수 있다(Yoon & Thye, 2011). 직장 내 괴롭힘은 사회적으로 받아들여 질 수 없다는 측면이 반영되므로 정당성 차원에서 서비스 정당성 인식을 낮출 것으로 예상되므로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 직장 내 괴롭힘은 서비스 정당성 인식에 부(−)의 영향이 나타날 것이다.

2.2 서비스 정당성 인식과 고객지향성

정당성은 사회적으로 적절하고, 바람직하다는 평가를 통해서 또는 사회적 규범, 가치 및 공유된 신념들을 기준이 당연할 때 확보된다. 조직에서의 정당성 확보는 내부 이해관계자들로부터 타당하고, 당연하며, 상식적이라는 평가를 얻을 수 있을 때 확보되는데(Suchman, 1995) 조직의 다양한 활동들이 사회에서 수용되는 신념체계로 인하여 형성된 규칙 및 요구사항 등에 부합될 때 정당성을 얻게(Galaskiewicz, 1991) 된다는 것이다. 정당성은 조직이 사회구성원들에게 조직 존재의 적법성을 증명하는 평가적 프로세스(Maurer, 1971)로서 정당성에 대한 평가는 특정 사회집단이 갖고 있는 공유된 신념체계와 조직의 행동 간의 일치될때 가능하다(이수정, 윤정구, 2011). 따라서 정당성을 갖는다는 것은 일관된 결과를 가져올 수 있다는 것을 의미한다.

서비스 정당성 인식은 서비스를 제공하는 조직이 조직구성원들로부터 타당하다는 평가를 받으며, 외부 사회로부터 보편적으로 받아들여지는 공유된 신념을 기준으로 봤을 때에도 당연하다고 평가받는다는 것이다. 이와 같은 서비스 정당성 인식은 조직구성원들의 고객지향성을 높일 것으로 예상되는데 정당성, 권위의 안정성 이론

(theory of legitimacy and the stability of authority, Zelditch & Walker, 1984)으로 설명할 수 있다.

서비스 정당성 인식은 조직이 지향하는 혜택 즉, 서비스 제공이 가져다 줄 수 있는 여러 긍정적 결과들이 사회로부터 받아들여진다고 조직구성원들이 인식하는 것이다. 또한 정당성에 대한 판단은 조직에 속한 조직구성원들이 자신들이 제공하는 서비스가 조직이 추구하는 서비스와 일관되게 제공된다고 인식하였을 때 확보된다. 이 경우 조직구성원들이 수행하는 서비스 제공에 대한 인지적 신념은 더욱 강화될 수 있는데 서비스 준거에 대한 믿음의 틀/구조(referential belief structure)와 일관되는 행동을 할 수 있으므로(이수정, 윤정구, 2011) 고객지향성이 높아질 수 있다는 것이다.

고객지향성은 고객에게 요구되어지는 다양한 선택행위의 정보를 적극적으로 제공함으로써 고객 스스로의 선택행위를 보다 원활하게 수행할 수 있도록 하는 실천의 정도로 정의내릴 수 있으며 서비스 조직에 속한 조직구성원들의 역량을 확인하는 변수로 활용된다(Saxe & Weitz, 1982).

최근까지 국내 여러 연구들은 서비스 조직에서 서비스 성과(라미진, 2020) 뿐만 아니라 고객지향성에 대한 선행변수를 규명하려는 노력이 지속되어져 왔다(박성아, 최정일, 오해영, 연지영, 2020). 서비스 조직에서 조직구성원들이 서비스 정당성과 같은 긍정적 직무자원을 보유하면 서비스 제공에 필요한 감정자원이 강화되게 된다(Halbeseleben & Bowler, 2007). 이와 같은 강화된 감정자원을 통해 더 적극적으로 고객의 문제를 해결하고자 노력하며, 이는 고객의 장기적이고 잠재적인 문제들을 해결하기 위한 서비스 조직구성원의 행동으로 이어진다(Cole, Bernerth, Walter, & Holt, 2010). 따라서 조직구성원들은 서비스가 정당하다는 준거적 믿음에 따라 고객이 당면한 문제를 보다 적극적으로 해결하기 위한 다양한 노력을 수행할 가능성이 높아질 것으로 예상되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2. 서비스 정당성 인식은 고객지향성에 정(+)의 영향이 나타날 것이다.

2.3 서비스 정당성 인식의 매개효과

앞서 논의된 직장 내 괴롭힘이 서비스 정당성 인식에 미치는 영향력과 서비스 정당성 인식이 고객지향성에 미치는 영향력을 모두 고려해 보면 직장 내 괴롭힘은 서비스 정당성 인식을 매개로 하여 고객지향성에 영향력이 나타날 것으로 예상된다. 서비스 정당성 인식이 매개역할이 가능하다는 주장은 사회정보처리이론과 사회적교환이론으로 설명할 수 있다.

먼저 사회정보처리이론을 통해 직장 내 괴롭힘이 서비스 정당성 인식에 미치는 영향력을 설명해보면 서비스 조직에서 서비스 정당성에 대한 조직구성원들의 믿음은 자신의 인식과 평가뿐 아니라 조직의 사회적 환경(social context)에서 나오는 정보 등 다양한 경로를 통해 축적된다(Pfeffer & Salancik, 1978). 직장 내 괴롭힘은 조직 내 환경적 측면에서의 정보일 뿐만 아니라 우리 사회에서 수긍하고 받아들여지지 못하는 행동이다. 따라서 정보처리에 있어서 사회적으로 받아들여지지 못하는 행동을 하는 조직에 속한 조직구성원들은 결국 조직이 제공하는 서비스에 대하여 믿음을 갖지 못하므로 정당하지 못하다고 인식할 수 있게 된다.

한편 사회적 교환이론에 따르면 조직과 개인과의 관계는 호혜성(reciprocity) 차원에서 이해될 수 있는데 이러한 호혜성은 조직과 개인과의 관계에서 어느 한쪽이 다른 쪽에 어떤 자원 또는 지원을 제공을 하게 될 경우 그 수혜자도 호혜적 차원에서 이와 유사하게 행동한다는 것이다. 서비스 정당성 인식이 낮은 경우 즉, 조직이 제공하는 서비스에 대하여 정당하지 못하다고 인식하는 조직구성원들은 서비스 제공의 주체인 자신의 행동에 대해 궁극적으로 보상을 받을 것이란 기대를 갖지 못하게 되며 호혜적 차원에서 직무에서 요구하는 것을 이행할 여지가 적게 된다.

결국 낮은 서비스 정당성 인식은 낮은 고객지향성으로 이어질 수 있다는 것을 알 수 있으며 이러한 논의를 토대로 봤을 때 직장 내 괴롭힘은 서비스 정당성 인식을 낮추고 낮은 서비스 정당성 인식이 낮은 고객지향성으로 이어질 수 있으므로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3. 서비스 정당성 인식은 직장 내 괴롭힘과 고객지향성과의 관계를 매개할 것이다.

2.4 집단주의의 조절효과

집단주의-개인주의는 단일 차원에서 봤을 때 양쪽 끝에 존재하는 개념이 아니라 상호 독립적으로 나누어지는 개념(Markus & Kitayama, 1991; Singelis, Triandis, Bhawuk & Gelfand, 1995; Triandis, 1995)이므로 별개의 개념으로 봐야 한다(조윤형, 조영호, 2004; 한규석, 1997). 본 연구에서 초점을 두고 있는 집단주의는 비교문화 차원이 아닌 개인의 자아(self)개념으로(Markus & Kitayama, 1991) 공적측면이 더 많이 포함되는 경우 집단주의적(allocentric) 성향으로 볼 수 있다(Triandis, 1995).

집단주의를 비교문화 차원(Hofstede, 1980)이 아닌 개인수준에서 적용할 수 있다

는 주장은 동일한 문화권이라고 하더라도 개인 간 차이 등이 발생할 수 있기 때문이다(Kâğitçibaşi, 1994). 개인수준에서 집단주의가 높은 조직구성원들은 자신들을 사회의 일부분으로 보고 있고 자신의 행동이 조직에 속한 다른 사람들의 생각, 행동 등으로 인하여 영향을 받고 있다는 상호의존적 자아상(dependent self)을 보이게 된다(Markus & Kitayama, 1991).

집단주의는 직장 내 괴롭힘이 서비스 정당성에 미치는 영향력을 조절할 것으로 예상된다. 최근 집단주의의 조절변수 역할에 대한 국내 연구(박찬균, 2019; 박희만 등, 2020; 송용욱, 조윤형, 2018; 최우재, 2019)를 고려했을 때 집단주의가 높은 경우 직장 내 괴롭힘이 서비스 정당성 인식을 낮추는 영향력은 더욱 크게 나타날 것으로 예상된다.

집단주의가 강할 경우 조직 내부, 외부의 여러 사람들과 더욱 협력적이다(Triandis, 1995; Wagner, 1995). 특히 집단주의의 가장 중요한 특징 중 하나는 내집단 중심성(차재호, 정지원, 1993)으로 관계를 유지하기 위한 비용이 크더라도 이를 수용하고 서로의 관계와 조화를 중요시한다(Triandis, 1995). 이러한 집단주의 특성으로 보면 내집단 중심성이 높은 집단주의 조직구성원들은 직장 내 괴롭힘이 있으면 조직이 제공하는 서비스에 대한 정당성을 낮게 평가할 것으로 예상된다.

집단주의가 높은 개인들은 자신을 조직의 일부로 보며 개인 보다는 조직을 우선시 한다. 즉, 집단에 의존한다는 것으로 자신이 속한 내집단(in-group)의 목표와 자신의 목표가 서로 일치하지 않을 경우에 조직의 목표가 자신의 목표보다 우선시 한다고 생각하고 있다(Triandis, 1995).

따라서 직장 내 괴롭힘이 존재하게 되면 집단주의가 강한 조직구성원들은 조직을 우선시 하는 성향이 강하므로 직장 내 괴롭힘 자체가 조직이 지향하고 추구하는 목표 및 활동에 있어서 저해가 된다고 인식하게 되므로 조직이 제시하는 서비스에 대한 정당성이 낮다고 인식할 수 있기 때문이다. 이러한 논의를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4. 집단주의는 직장 내 괴롭힘과 서비스 정당성 인식과의 관계를 조절할 것이다. 즉, 집단주의가 높은 경우 직장 내 괴롭힘이 서비스 정당성 인식을 낮추는 영향력은 더욱 클 것이다.

한편 직장 내 괴롭힘이 고객지향성에 미치는 영향력에 있어서 과정의 의미인 서비스 정당성 인식의 매개효과와 맥락의 의미인 집단주의를 모두 고려했을 때 집단주의로 조절된 서비스 정당성 인식의 매개효과가 나타날 것으로 예상하였다. 즉, 조건부 간접효과가 나타날 것으로 보았는데 최미라, 하정희(2019)의 연구를 토대로 본 연구

의 연구변수들의 관계를 통해 검증하였다.

집단주의가 높은 조직구성원들은 조직 간의 협력과 원활한 의사소통 그리고 조직내부의 조화 등을 중요하게 생각하고 있는데(조윤형, 조영호, 2004), 직장 내 괴롭힘은 조직 간의 협력적 관계를 저해하는 요소로 작용되므로 서비스 제공에 대한 정당성이 현저히 낮아질 수 있다. 이때 서비스 정당성은 직장 내 괴롭힘이 고객지향성으로 이어지는 데 있어서 매개역할을 수행하게 되므로 직장 내 괴롭힘으로 인하여 낮아진 서비스 정당성 인식의 부(−)의 영향력이 낮은 고객지향성으로 이어질 때 집단주의가 높은 조직구성원들에게 더욱 크게 나타날 것으로 예상할 수 있다. 이러한 논의를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 5. 직장 내 괴롭힘이 고객지향성에 미치는 영향력에 있어서 집단주의로 조절된 서비스 정당성 인식의 매개효과(조건부 간접효과)가 나타날 것이다. 즉, 집단주의가 높은 경우에 서비스 정당성 인식의 매개 영향력은 더욱 높을 것이다.

Ⅲ. 연구설계

3.1 조작적 정의와 측정

본 연구의 주요변수들에 대한 조작적 정의와 측정은 다음과 같다. 먼저 직장 내 괴롭힘은 인격관련 괴롭힘, 업무관련 괴롭힘, 물리적/신체적 위협으로 나눌 수 있다. 측정은 직장 내 괴롭힘의 대표적 설문인 부정적 행동경험 설문지−수정본(NAQ−R: Negative Acts Questionnaire−Revised, Einarsen, Hoel & Notelaers, 2009)을 활용하였다.

이 설문은 의료서비스 상황에 적용한 연구들이 수행되어져 왔으며(남웅, 김지원, 김용규, 구정완, 박정일, 2010; 윤선영, 강지연, 2014; 이윤주, 이미형, 2013, 2014; 이윤주, 이은진, 2014) 본 연구에서도 적용하였다. 설문은 6개월 이내 자신이 경험한 부정적 행동에 대한 것을 응답하게 하였으며 인격관련 괴롭힘 9개 문항, 업무관련 괴롭힘 5개 문항, 물리적/신체적 위협 5개 문항으로 측정하였다.

서비스 정당성 인식은 조직이 제공하는 서비스의 적절성에 대한 개인수준의 믿음의 정도로 조작적 정의하였으며 측정은 이수정과 윤정구(2012), Yoon & Thye(2011)의 연구를 참고하여 의료 서비스를 제공하는 병원상황에 맞게 수정하여 활용하였다. 총

5개 문항으로 측정하였다.

집단주의는 자신이 아닌 다른사람과 조직에 대한 관심이 더 큰 개인의 가치성향의 정도로 조작적 정의하였다. 측정은 Triandis(1995)를 기반으로 국내 연구에 적용한 조윤형과 동료들(조윤형, 조영호, 2004; 조윤형, 조영호, 양회창, 2005; 송용욱, 조윤형, 2018)이 제시한 문항들을 참고하여 5개 문항으로 측정하였다. 마지막으로 고객지향성은 고객의 욕구를 만족시키기 위한 의사결정에 도움이 되는 업무수행의 정도로 조작적 정의하였다. 고객지향성의 측정은 Narver & Slater(1990)를 토대로 총 5개의 문항으로 측정하였다.

3.2 연구방법과 표본

연구가설의 검증을 위한 방법은 설문지를 활용하였다. 설문의 검증을 위해서 표본은 OO시에 위치한 4년제 사립대학 부속병원인 C병원을 포함하여 300병상 이상 규모의 3개 병원들을 대상으로 하였다. 병원의 구성원들 중에서 간호사들을 대상으로 하였는데 연구자가 각 병원들의 원무과와 간호부의 협조를 얻었으며 설문에 관한 취지를 설명한 다음 각 병원들을 방문하여 설문지를 배포하고 수거하였다.

<표 1> 표본 분포

구 분		빈도(n=243)	%
성별	여성	235	96.7
	남성	8	3.3
근속년수	1년 이하	53	23.8
	2-5년	67	30.0
	6-10년	49	22.0
	11-15년	19	8.5
	16년 이상	35	15.7
결혼유무	미혼	152	62.8
	기혼	90	37.2
학력	전문대졸이하	51	21.0
	대졸이상	192	79.0

주) 인구통계 변수별 빈도의 합산과 표본 수와의 차이는 결측값.

본 연구는 동일방법편의를 해결하기 위해 3개월의 시차를 두어 2회에 걸쳐 설문을 진행하였다. 1차 시점에서는 직장 내 괴롭힘과 집단주의를 측정하였으며, 2차 시점에서는 서비스 정당성 인식과 고객지향성을 측정하였다. 설문지는 총 300부가 배포되었

는데 252부를 수거하였으며 불성실 응답을 제외하고 243부를 최종분석에 활용하였다. 최종분석에 활용된 표본의 분포는 <표 1>에 제시되어 있다.

Ⅳ. 실증분석 결과

4.1 타당도와 신뢰도

본 연구에서 본 연구의 변수들에 대한 타당도 및 신뢰도 검증을 위해 확정적 요인분석 결과와 Cronbach' α값, 합성신뢰도(CR: composite reliability), 표본분산추출값(AVE: averaged variance extracted)을 확인하였다. 또한 판별타당도도 점검하였다. 타당도, 신뢰도 결과는 <표 2>에 제시하였다. 먼저 측정모형 적합도 값으로 타당도를 검증하였다. 측정모형 적합도 값은 여러 지표 값(GFI, NFI, CFI, NNFI 등)을 통해 확인할 수 있다. 일반적으로는 Q score(χ^2/자유도의 비율)는 2-3의 값을 보일 경우 높은 수준의 적합도 기준이 된다. 그 외 지표인 GFI 값 등은 .9이상일 때 높은 적합도로 볼 수 있고 .8 정도면 적정한 수준이다. RMSEA는 .08이하가 적합도 기준이 된다(Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2006). 표본의 크기 등에 따라 여러 지표 값의 변화가 나타날 수 있으므로 RMSEA와 NNFI 그리고 CFI 값을 살펴보는 것이 적절하다는 홍세희(2000)의 주장을 반영하여 이를 확인하였다.

확정적 요인분석 결과는 χ^2=1495.12(*df*=553)로 Q score는 2.70, RMSEA=.083, CFI=.95, NNFI=.94로 나타나고 있었다. 다만 서비스 정당성 인식 1개 문항(LEG3)을 제외하고 분석한 결과이다. 한편 확정적 요인분석에 있어서 직장 내 괴롭힘을 3개의 하위변수로 구분하지 않고 하나의 총합(high-order)으로 하여 분석하기 위해 2차 확정적 요인분석을 실시하였다.

하나의 총합으로 묶은 이유는 직장 내 괴롭힘에 있어서 인격차원, 물리적/신체적 위협 차원 그리고 업무관련 차원 모두 특정한 목적을 가지고 조직구성원들에게 괴롭힘을 가하는 것이기는 하지만 괴롭힘을 당하는 조직구성원들 입장에서는 각 유형별에 따른 구분 보다 직장 내 괴롭힘이 일어나고 있다는 것 자체가 더욱 의미가 있기 때문이다. 2차 확정적 요인분석 결과 =382.1$\chi^2$9(*df*=165)로 Q score= 2.316이며 RMSEA=.072로 나타났다. 그 외 CFI=.95, NNFI=.93을 보이고 있어 적합도 기준을 충족하고 있었다.

다음으로 신뢰도에 있어서 모든 변수들에서 α값은 .8 이상, 합성신뢰도는 .8이상 그리고 평균분산추출값은 .5를 넘는 것으로 나타나서 기준 값을 충족하고 있었다

(Bagozzi & Yi, 1998). 판별타당도를 살펴보기 위해 평균분산추출 제곱근과 상관계수들을 비교(Fornell & Larcker, 1981) 하였는데 변수들의 값이 상관계수 보다 높게 나타나고 있어 판별타당성을 확보하였다는 것을 알 수 있었다.

<표 2> 2차 확정적 요인분석결과 및 신뢰도

구분	설문문항	적재값	α값	CR	AVE
직장 내 괴롭힘	WB1. 인격관련 괴롭힘	.81	.892	.897	.744
	WB2. 물리적/신체적 위협	.86			
	WB3. 업무관련 괴롭힘	.92			
서비스 정당성 인식	LEG1. 우리병원 환자/환자 가족을 위한 의료서비스는 타당	.85	.953	.949	.823
	LEG2. 우리병원 환자/환자 가족을 위한 의료서비스는 의미	.82			
	LEG4. 우리병원 환자/환자 가족을 위한 의료서비스는 정당	.98			
	LEG5. 우리병원 환자/환자 가족을 위한 의료서비스는 합당	.97			
집단 주의	COL1. 다른 사람들과 공동으로 업무를 수행할 때 즐거움	.75	.854	.857	.551
	COL2. 다른 동료들이 만족을 얻을 수 있도록 신경을 씀	.88			
	COL3. 집단과 조화를 유지하는 것이 중요하다고 생각	.79			
	COL4. 조직의 이익을 위해 내 자신의 이익을 희생할 수 있음	.57			
	COL5. 집단에서 의사소통 시 다른 사람들의 의견에 동조함	.68			
고객 지향성	CO1. 환자/환자 가족이 무엇을 원하는가를 듣기 전 알아서 행동	.72	.870	.887	.614
	CO2. 환자/환자 가족의 질문에 가능한 정직하게 대답	.78			
	CO3. 환자/환자 가족의 필요 보다 더 많은 것을 주려고 노력	.82			
	CO4. 환자/환자 가족과 친근하고 개인적 관계를 중요하게 생각	.67			
	CO5. 환자/환자 가족들을 진심으로 도와주려고 함	.82			

4.2 기술통계량 및 상관관계

변수들의 기술통계량인 평균, 표준편차 그리고 변수 간 상관관계 결과는 <표 3>에 나타나 있다. 먼저 기술통계량에 있어서 평균값과 표준편차 값을 살펴보았는데 직장 내 괴롭힘은 1.716으로 나타났다. 서비스 정당성 인식은 3.526, 집단주의는 3.684, 그리고 고객지향성은 3.592를 보이고 있었다.

변수들의 상관관계 결과를 살펴보면 직장 내 괴롭힘은 서비스 정당성 인식(r=−.124, p<.05), 집단주의(r=−.237, p<.001), 고객지향성(r=−.152, p<.05)과 부(−)의 상관관계가 유의미하게 나타나고 있었다. 서비스 정당성 인식은 집단주의(r=.215, p<.01), 고객지향성(r=.443, p<.001)과 정(+)의 상관관계가 유의미하게 나타나고 있으며 집단주의의 경우 고객지향성(r=.216, p<.01)과 정(+)의 상관관계가 유의미하게 나타나고 있었다.

<표 3> 기술통계량 및 상관관계

구 분	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 성별	−							
2. 근속년수	−.043	−						
3. 결혼유무	.001	.578***	−					
4. 학력	−.131*	.051	−.001	−				
5. 직장 내 괴롭힘	−.038	−.056	.007	.026	*.862*			
6. 서비스 정당성 인식	.028	.186**	.044	.118	−.124*	*.907*		
7. 집단주의	−.127*	.108	−.052	.042	−.237***	.215**	*.742*	
8. 고객지향성	.053	.276***	.221**	.129*	−.152*	.443***	.216**	*.783*
평균 (표준편차)	.033 (.179)	8.399 (9.05)	.372 (.484)	.790 (.408)	1.726 (.688)	3.526 (.649)	3.684 (.561)	3.592 (.547)

주1) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001, 이탤릭은 평균분산추출 제곱근 값

주2) 통제변수 중 근속년수는 실제 값이며 그 외 더미처리(성별: 남 1 여 0, 결혼유무: 기혼 1 미혼 0, 학력: 대졸 이상 1 전문대졸 이하 0)

4.3 연구가설 검증

본 연구의 연구가설은 직장 내 괴롭힘이 고객지향성에 미치는 직접효과와 이들 사이의 관계에서 서비스 정당성 인식의 매개효과, 직장 내 괴롭힘이 서비스 정당성 인식에 미치는 영향에 있어서 집단주의의 조절효과 그리고 매개효과와 조절효과를 모두 고려한 조절된 매개효과 가설이다. 가설 검증을 위해 Process Macro(Hayes, 2018)

를 활용하였으며 Model4와 Model7을 통해 결과를 확인하였다. 분석결과는 <표 4>와 <표 5>에 제시되어 있다.

먼저 <표 4>를 살펴보면 직장 내 괴롭힘은 서비스 정당성 인식에 부정적 영향을 보이고 있었다(beta=−.115, p<.05). 또한 직장 내 괴롭힘은 고객지향성에 부정적 영향을 보이고 있었다(beta=−.118, p<.05). 이와 같은 결과를 통해 직장 내 괴롭힘과 서비스 정당성 인식의 관계에 관한 가설 1은 지지되었다. 한편 서비스 정당성 인식은 고객지향성에 긍정적 영향력을 보이고 있었다(beta=.314, p<.001). 이와 같은 결과를 통해 서비스 정당성 인식과 고객지향성과의 관계에 관한 가설 2는 지지되었다.

<표 4> 직장 내 괴롭힘, 서비스 정당성 인식, 집단주의 그리고 고객지향성과의 관계

구 분	서비스 정당성 인식		고객지향성	
통제변수				
성별	−.008	.038	.045	.047
근속년수	.018	.015**	.013	.007
결혼유무	−.144	−.122	.124	.169*
학력	.247*	.258*	.224*	.146
이론변수				
직장 내 괴롭힘	−.115*	−.012*	−.118*	.082
서비스 정당성 인식				.314***
집단주의		.687***		
직장 내 괴롭힘×집단주의		−.279**		
R^2	.085	.146	.139	.267
F value	4.002***	5.197***	6.938***	12.980***

주1) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

주2) 통제변수 중 근속년수는 실제 값이며 그 외 더미처리(성별: 남 1 여 0, 결혼유무: 기혼 1 미혼 0, 학력: 대졸 이상 1 전문대졸 이하 0)

다음으로 <표 5>를 살펴보면 서비스 정당성 인식은 직장 내 괴롭힘이 고객지향성에 미치는 영향에 있어서 Boot LLCI와 Boot ULCI 사이에 0이 포함되어 있지 않으므로 서비스 정당성 인식의 매개효과가 있다는 것을 확인하였다. 이를 통해 서비스 정당성 인식의 매개효과에 관한 가설 3은 지지되었다.

한편 <표 4>에서 제시된 결과를 살펴보면 직장 내 괴롭힘이 서비스 정당성 인식에 미치는 영향에 있어서 집단주의의 조절효과가 나타나고 있었다(beta=−.279, p<.001). 이와 같은 결과를 통해 직장 내 괴롭힘과 서비스 정당성 인식의 관계에서

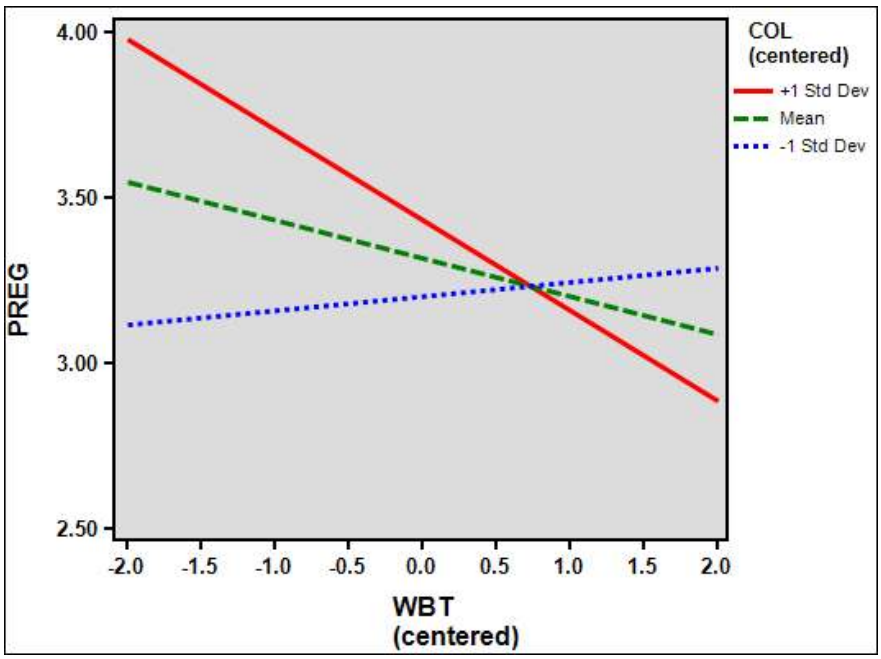
집단주의의 조절효과에 관한 가설 4는 지지되었다.

<표 5> 서비스 정당성 인식의 매개효과

구 분	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
직장 내 괴롭힘 → 서비스 정당성 인식 → 고객지향성	−.036	.021	−.083	−.002

집단주의의 조절효과를 좀 더 명확하게 살펴보기 위해 Interaction 프로그램(Daniel S. Soper, https://www.danielsoper.com/Interaction)을 활용하여 분석을 실시하였으며 그 결과는 <그림 1>에 제시되어 있다. <그림 1>과 같이 직장 내 괴롭힘은 서비스 정당성 인식을 낮추고 있는데 집단주의가 높은 경우(+1 STD) 직장 내 괴롭힘이 서비스 정당성 인식을 평균집단과 낮은 집단에 비해 더욱 낮추고 있다는 것을 확인하였다.

<그림 1> 집단주의의 조절효과



주) WBT: 직장 내 괴롭힘, COL: 집단주의, PREG: 서비스 정당성 인식

집단주의의 조절효과와 서비스 정당성 인식의 매개효과를 모두 고려한 조절된 매개효과 검증을 위해 조건부 간접효과를 살펴보았다. 집단주의의 평균과 표준편차를 기준으로(−1SD, M, +1SD) 3개 집단의 결과와 조절된 매개효과 지수(index of moderated mediation)를 확인하였다. 분석 결과를 살펴보면 조절된 매개효과 지수(조건부 간접효과의 값)가 −.086으로 나타났으며, Boot LLCI(−.165)와 Boot ULCI(−.024) 사이에 0이 포함되어 있지 않으므로 집단주의로 조절된 서비스 정당성 인식의 매개효과 즉, 조건부 간접효과에 관한 가설 5는 지지되었다.

<표 6> 집단주의로 조절된 서비스 정당성 인식의 매개효과(조절된 매개효과)

종속변수	조절변수 : 집단주의	Conditional indirect effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
고객지향성	3.000 (−1 SD)	.024	.025	−.023	.080
	3.800 (M)	−.046	.025	−.099	−.004
	4.000 (+1 SD)	−.064	.029	−.126	−.013
	Index of moderated mediation	−.086	.036	−.165	−.024

V. 결 론

5.1 연구의 요약과 의의

본 연구는 의료서비스를 제공하는 병원에서 근무하고 있는 간호사들을 대상으로 직장 내 괴롭힘, 서비스 정당성 인식, 고객지향성 그리고 집단주의의 관계를 규명하려는 목적에서 수행되었다. 직장 내 괴롭힘이 고객지향성으로 이어지는 과정 차원에서 서비스 정당성 인식의 매개효과를 살펴보았으며, 직장 내 괴롭힘이 서비스 정당성 인식에 미치는 영향력에 대한 맥락을 반영하여 집단주의의 조절효과를 살펴보았다. 또한 매개, 조절변수를 모두 고려한 조절된 매개효과를 검증함으로써 직장 내 괴롭힘이 고객지향성으로 이어지는 과정과 상황을 모두 고려하여 분석을 실시하였다는 점에서 의미를 가질 수 있다. 본 연구의 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 직장 내 괴롭힘은 서비스 정당성 인식을 낮추는 것으로 나타났다. 둘째, 서비스 정당성 인식은 고객지향성을 높이는 것으로 나타났다. 셋째, 직장 내 괴롭힘과 고객지향성과의 관계에서 서비스 정당성 인식이 이를 매개하고 있었다. 넷째, 직장 내 괴롭힘이 서비스 정당성 인식에 미치는 영향력을 가치성향인 집단주의가 조절하고 있

었다. 다섯째, 서비스 정당성 인식과 집단주의를 모두 고려하여 집단주의로 조절된 서비스 정당성 인식의 조건부 간접효과가 나타나고 있어 조절된 매개효과가 나타나고 있었다.

이와 같은 연구결과를 통해 본 연구가 갖는 의의를 살펴보면 다음과 같다. 이론적 측면에서 보면 정당성에 관한 이론을 토대로 사회적정보처리이론과 사회적 교환이론을 연결하여 직장 내 괴롭힘이 정당성 획득 측면인 서비스 정당성 인식을 낮추게 되고, 낮아진 서비스 정당성 인식이 결국 고객지향성으로 이어질 수 있다는 것을 제시함으로써 이론의 연계 및 서비스 차원을 반영하여 설명하였다는 점에서 의미를 가질 수 있다.

즉, 사회적으로 공유되어 있고 받아들여지는 믿음의 틀(Berger et al., 1998)에 있어서 서비스 제공이 정당하다는 준거로도 작용(Yoon & Thye, 2011) 될 수 있다는 것으로 직장 내 괴롭힘과 같이 사회적으로 받아들여지지 않는 조직의 활동은 조직구성원들로 하여금 조직이 지향하는 서비스 제공의 정당성을 저해할 수 있으며 이를 통해 서비스 제공의 주체인 조직구성원들의 고객지향성을 낮추게 된다는 것이다.

또한 집단주의가 높은 조직구성원들에게는 직장 내 괴롭힘이 서비스 정당성 인식을 더욱 낮출 수 있다는 것을 알 수 있는데 결국 내집단과 외집단을 구분하는 사회정체성 측면에서 집단주의가 직장 내 괴롭힘의 영향력에 대한 맥락이라는 점을 규명하였다는 점에서도 의의를 가질 수 있다.

집단주의가 높은 조직구성원들은 자신의 개인적인 목표 보다는 조직의 목표를 강조하고 있으며 조직의 안녕을 위하여 정보의 공유, 조직구성원들 간의 협조 뿐만 아니라 조화 및 관심을 강조하고 있으므로 직장 내 괴롭힘과 같이 조직구성원들의 조화, 협력을 이끌어내지 못하는 활동이 발생될 경우 자신이 속한 조직이 제공하는 서비스에 대하여 정당성이 없다고 인식한다는 것이다.

실무적 측면에서 보면 결국 서비스 조직에서 직장 내 괴롭힘은 결국 조직구성원들의 고객지향성을 낮춘다는 점에서 직장 내 괴롭힘을 방지하기 위한 다양하고 실질적인 노력이 이루어져야 한다는 것이다. 이를 위해서 기존 직장 내 괴롭힘에 대한 선행변수들을 규명한 연구결과들을 통해 시사점을 가질 수 있다. 먼저 인사관리 측면에서 조직에서 사용자와 조직구성원들은 어떠한 이유라도 상호 간 폭행, 모욕, 따돌림 등 폭력을 행사하지 못하도록 해야 하며 직장 내 괴롭힘에 대한 증명책임에 있어서도 직장 내 괴롭힘의 증거를 피해자인 조직구성원들이 증명하기 어려우므로 증명에 대한 책임을 완화할 필요가 있다(양승엽, 박수경, 2018).

또한 근로시간 단축(52시간)의 정착을 통해 서비스 조직에서 일하는 방식과 문화, 인식이 바뀌는 것이 필요하다고 판단된다. 예를 들어 잔업이나 회식강요 감소 등을 통해(이경희, 2018) 직장 내 괴롭힘이 발생될 수 있는 여지를 줄여가도록 해야 할 것

이다. 한편 평가와 보상에서 공정성을 확보할 수 있어야 하며 차별을 배제하고 다양성을 인정함과 동시에 상사와 동료 간에 심리적인 지원을 상호호혜 차원에서 주고받는 존중받는 일터를 만들어야만 할 것이다(이아영 등, 2020). 관리 프로그램 차원에서는 직장 내 괴롭힘에 대한 무관용 원칙(zero-tolerance)의 적용과 더불어 상사의 역할의 중요성을 고려한 멘토링과 코칭, 그리고 예방교육 등을 통해서 직장 내 괴롭힘이 발생된 이후에 조치하는 것 보다는 예방차원에서의 관리가 강화되어야만 할 것이다.

5.2 연구의 한계와 향후 연구제언

본 연구는 이론적, 실무적 측면에서 여러 가지 의의를 가질 수 있음에도 불구하고 한계점을 가지고 있다. 향후 연구에서는 한계를 고려한 연구설계를 통해 연구의 양적, 질적의 확대가 필요하다. 연구의 한계와 향후 연구의 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘의 선행변수를 고려하지 않고 있다. 직장 내 괴롭힘을 줄이기 위해서는 직장 내 괴롭힘을 촉진하는 여러 선행요소를 규명하는 것이 실무적 측면에서 더욱 의미를 가질 수 있다.

따라서 향후 연구에서는 직장 내 괴롭힘의 선행변수 직장 내 괴롭힘에 따르는 결과변수를 모두 고려한 연구의 설계가 이루어져야 할 것이다. 특히 선행변수 측면에서 인사관리 측면과 법적인 측면에서 고려할 수 있는 변수들을 반영하는 것이 무엇보다 중요하다고 판단된다.

둘째, 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘의 맥락으로 개인의 가치성향인 집단주의의 조절효과를 살펴보고 있다. 이러한 측면은 가치성향을 개인의 특성(trait)차원으로 보고 개인의 차이에 따라 직장 내 괴롭힘의 영향력이 달리 나타난다는 것을 전제로 하고 있다. 직장 내 괴롭힘이 더욱 확대되거나 또는 축소될 수 있는 맥락을 고려해 보면 개인의 특성 보다는 조직문화 등 좀 더 거시적 측면에서의 변수를 고려할 필요가 있으며 이 때 조직문화 등 조직수준 변수의 추가로 인하여 개인수준과 조직수준을 함께 분석하는 다수준 분석이 이루어져야 한다.

마지막으로 본 연구는 직장 내 괴롭힘을 하나의 총합으로 분석하였다. 그러나 직장 내 괴롭힘 피해 경험자가 가장 최근에 당한 피해 후 대응행동으로 '퇴직'을 선택하고 있으며 특히 개인의 침해유형이 다른 유형의 피해보다 회사에서 퇴직할 가능성이 낮은 것으로 나타났다는 주장(이경희, 2018)을 통해서 어떠한 유형이 어떠한 영향력으로 나타나는 지를 살펴보는 것도 큰 의미를 갖고 있다. 따라서 향후 연구에서는 하위유형들의 개별적 영향력을 살펴보는 것이 필요하다고 판단된다. 또한 서비스 측면에서 다양한 서비스 조직에 대한 연구의 확대, 적용도 필요할 것이다.

참고문헌

강대석, 김하연 (2013), 지식공유와 보복행동에 대한 중요 예측변인 '직장내 괴롭힘', *경영학연구*, 42(5), 1561-1585.

강지연, 이민주 (2016), 간호사간 직장 내 괴롭힘 관련변인에 대한 체계적 문헌고찰과 메타분석, *Korean Journal of Adult Nursing*, 28(4), 399-414.

강혜영, 김상희, 한기혜 (2018), 공공의료기관에 근무하는 간호사가 경험하는 근무지 약자 괴롭힘과 조직몰입, 이직의도간의 관계, *임상간호연구*, 24(2), 178-187.

공정원, 어용숙 (2019), 직무 스트레스, 팀 응집력 및 조직공정성이 임상간호사의 직장 내 괴롭힘에 미치는 영향, *간호행정학회지*, 25(5), 448-457.

구미영, 천재영, 서유정, 정슬기 (2015), *여성근로자에 대한 직장 내 괴롭힘의 실태와 보호방안*, 서울: 한국여성정책연구원.

김근주, 이경희 (2017), *직장 내 괴롭힘 실태와 제도적 규율 방안*, 서울: 한국노동연구원.

김미경 (2019), 호텔 종사원의 직장 내 괴롭힘이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 심리적 계약위반의 매개효과를 중심으로, *관광경영연구*, 23(4), 111-132.

국가인권위원회 (2020), 보도자료, https://www.humanrights.go.kr/site/program/board/basicboard/view?menuid=001004002001&boardtypeid=24&boardid=7605654.

남웅, 김지원, 김용규, 구정완, 박정일 (2010), 간호사의 직장 내 약자 괴롭힘 설문도구의 신뢰도와 타당도, *대한직업환경의학회지*, 22(2), 129-139.

라미진 (2020), 항공사 객실승무원의 눈치가 서비스 성과에 미치는 영향 : 역할 내·외 행동 매개효과 검증, *서비스경영학회지*, 21(2), 101-132.

박성아, 최정일, 오해영, 연지영 (2020), 서비스종사자의 이미지메이킹과 커뮤니케이션 능력이 고객지향성에 미치는 영향, *서비스경영학회지*, 21(3), 105-128.

박찬균 (2019), The effects of transformational leadership on employee engagement: The role of Korean cultural values and psychological empowerment, *대한경영학회지*, 32(10), 1671-1705.

박희만, 문형구, 전영민 (2020), Abusive supervision and supervisor indifference attribution: The role of subordinates' horizontal collectivism orientation, *인사조직연구*, 28(1), 137-166.

송용욱, 조윤형 (2018), 임파워링 리더십이 건설적 일탈행동에 미치는 영향: 고용안정성 지각, 집합주의 성향의 조절효과, *리더십연구*, 9(3), 3-27

신유근 (1991), *한국기업 근로자의 의식구조*, 서울: 대한상공회의소 한국경제연구센터.

심미영, 유혜진, 김정연, 김세라, 송유길, 강지연 (2019), 중환자실 간호사의 간호조직문화, 진정성 리더십, 자아존중감이 직장 내 괴롭힘에 미치는 영향에 대한 구조모형, *임상간호연구*, 25(3), 314-322.

양승엽, 박수경 (2018), 직장괴롭힘과 경영 인사관리의 한계, *산업관계연구*, 28(2), 77-102.

염영희, 양인순, 한정희 (2017), 대학병원 간호사의 직장 내 약자 괴롭힘, 직무 스트레스, 자아존중감 및 소진이 재직의도에 미치는 영향, *간호행정학회지*, 23(3), 259-269.

윤선영, 강지연 (2014), 병원 간호사 간 약자 괴롭힘 경험의 영향요인, *성인간호학회지*, 26(5), 553-562.

이경희 (2018), 직장 내 괴롭힘 피해로 인한 영향 분석, *노동리뷰*, 11월호, 59-74.

이수정, 윤정구 (2011), 기업의 사회적 책임 활동의 야누스 효과, *경영학연구*, 40(4), 919-954.

이수정, 윤정구 (2012), 기업의 사회적 책임 활동에 대한 정당성 인식이 종업원의 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: CEO의 비전적 리더십의 조절효과를 중심으로, *지식경영연구*, 13(4), 31-54.

이슬기, 이상현 (2020), 의료서비스 경험요인이 만족도와 행동의도에 미치는 영향: 환자경험평가를 중심으로, *서비스경영학회지*, 21(2), 1-21.

이아영, 이상민, 주미옥 (2020), 인사관리 특성이 직장 내 괴롭힘에 미치는 영향: 근로자발언기구의 조절효과를 중심으로, *산업관계연구*, 30(1), 75-110.

이윤주, 이미형 (2013), 병원간호사의 직장 내 괴롭힘과 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향, *정신간호학회지*, 22(2), 77-87.

이윤주, 이미형 (2014), 간호사가 지각하는 직장 내 괴롭힘 측정도구 개발, *Journal of Korean Academy of Nursing*, 44(2), 209-218.

이윤주, 이은진 (2014), 직장 내 괴롭힘 개념 개발: 병원간호사를 중심으로, *보건교육건강증진학회지*, 31(1), 57-70.

이은미, 김덕희 (2018), 직장 내 괴롭힘이 간호서비스 질에 미치는 영향, *간호행정학회지*, 24(5), 375-386.

이진, 윤혜현 (2017), 직장 내 괴롭힘이 외식 종사원의 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향, *호텔경영학연구*, 26(1), 57-76.

전선이, 강문희 (2020), 병원간호사의 회복탄력성과 직장 내 괴롭힘이 우울에 미치는

영향, *정신간호학회지*, 29(1), 43-50.
조윤형, 조영호, 양희창 (2005), 개인의 가치성향과 두뇌활용 유형과의 관계에 관한 연구, *인사조직연구*, 15(3), 73-98.
조윤형, 조영호 (2004), 조직구성원의 가치성향과 갈등상황에 따른 갈등처리방식의 차이에 관한 연구, *경영학연구*, 33(2), 423-448.
조은아, 강지연 (2015), 신규간호사의 직장 내 괴롭힘 경험과 회복탄력성이 조직사회화에 미치는 영향, *근관절건강학회지*, 22(2), 78-86.
조은정, 한태영 (2019), 직장 내 괴롭힘에 대한 팀 요인의 영향 및 팀 내 권력불균형의 상호작용효과, *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 32(2), 241-263.
차재호, 정지원 (1993), 현대 한국사회에서의 집합주의, *한국심리학회지 : 사회*, 7(1), 150-163.
최미라, 하정희 (2019), 병원 간호사의 직장 내 괴롭힘이 자살생각에 미치는 영향: 사회적으로 부과된 완벽주의와 자기비난의 조절된 매개효과, *한국심리학회지: 여성*, 24(2), 193-216.
최소영, 전희선, 이승연 (2017), 남녀 사무직 직장인의 특성분노, 사회적 회피, 직장 내 괴롭힘 피해 간 관계, *한국심리학회지: 문화 및 사회문제*, 23(1), 53-74.
최우재 (2019), 공유리더십이 직무성과에 미치는 영향 : 집단주의 성향의 조절효과를 중심으로, *생산성논집*, 33(2), 211-232.
한규석 (1991), 집단주의-개인주의 이론의 현황과 그 전망, *한국심리학회지: 일반*, 10(1), 1-19.
한규석 (1997), 사회심리학에서의 비교문화연구-현황 및 세계화속의 과제, 한국심리학회 학술위원회 편, *심리학에서의 비교문화 연구*(pp. 87-172), 서울: 성원사.
한정희, 양인순, 염영희 (2013), 종합병원 간호사의 소진에 관한 연구, *간호행정학회지*, 19(5), 578-588.
홍세희 (2000), 구조 방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거, *한국심리학회지: 임상*, 19(1), 161-177.
Berger, J., Ridgeway, C., Fisek, M., & Norman, R. (1998), The legitimation and delegitimation of power and prestige orders, *American Sociological Review*, 63, 379-405.
Bowling, N. A., & Beehr, T. A. (2006), Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis, *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 998-1012.
Cole, M. S, Bernerth, J. B., Walter, F., & Holt, D. T. (2010), Organizational

justice and individuals' withdrawal: Unlocking the influence of emotional exhaustion, *Journal of Management Studies*, 47(3), 367-390.

Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009), Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the negative acts questionnaire-revised, *Work and Stress*, 23(1), 24-44.

Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C.(eds.) (2003), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*, London: Taylor & Francis.

Galaskiewicz, J. (1985), Interorganizational relations, *Annual Review of Sociology*, 11(1), 281-304.

Galaskiewicz, J. (1991), Making corporate actors accountable: Institution-building in Minneapolis-St. Paul, in Powell, W. W., & DiMaggio, P. J.(eds.), *The new institutionalism in organizational analysis*(pp. 293-310), Chicago, IL: University of Chicago Press.

Hair, J., Black, B., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006), *Multivariate data analysis*, Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Halbesleben, J. R., & Bowler, W. M. (2007), Emotional exhaustion and job performance: The mediation role of motivation, *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 93-106.

Hofstede, G. (1980), *Culture's consequences: International differences in work-related values*, Beverly Hills, CA: Sage.

Kâğitçibaşi, Ç. (1994), A critical appraisal of individualism and collectivism: Toward a new formulation, In Kim, U. C., Triandis, H. C., Kâğitçibaşi, Ç., Choi, S. C., & Yoon, G.(Eds.), *Individualism and collectivism: Theory, method and applications*(pp. 52-65), Thousand Oaks, CA: Sage.

Leymann, H. (1996), The content and development of bullying at work, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.

Lutgen-Sandvik, P., Tracy, S. J., & Alberts, J. K. (2007), Burned by bullying in the American workplace: Prevalence' perception, degree and impact, *Journal of Management Studies*, 44(6), 837-862.

Markus, H. R. & Kitayama, S. (1991), Culture and the self: Implications for cognition, emotion, and motivation, *Psychological Review*, 98, 224-253.

Maurer, J. G. (1971), *Readings in organization theory: Open-system approaches*, New York: Random House.

Narver, J. C., & Slater, S. F. (1990), The effect of a market orientation on business profitability, *Journal of Marketing*, 54(4), 20-35.

Pfeffer, J., & Salancik, G. (1978), *The external control of organizations: A resource dependence perspective*, New York: Harper & Row.

Rayner, C., & Cooper, C. L. (2006), Workplace bullying, In Kelloway, E. K., Barling, J., & Hurrell, J. J. Jr.(eds.), *Handbook of workplace violence*(pp. 121-145), New York: Sage.

Saxe, R., & Weitz, B. A. (1982), The SOCO scale: A measure of the customer orientation of salespeople, *Journal of Marketing Research*, 19(3), 343-351.

Suchman, M. C. (1995), Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches, *Academy of Management Review*, 20(3), 571-610.

Triandis, H. C. (1995), *Individualism and collectivism*, Boulder, Colorado: West view Press.

Wagner, J. A. (1995), Studies of individualism-collectivism: Effects on cooperation in groups, *Academy of Management Journal*, 38(1), 152-172.

Yoon, J. & Thye, S. (2000), Supervisor support in the work place: legitimacy and positive affectivity, *Journal of Social Psychology*, 140(3), 295-316.

Yoon, J., & Thye, S. (2011), A theoretical model and new test of managerial legitimacy in work teams, *Social Forces*, 90(2), 639-659.

Zelditch, M. Jr., & Walker, H. A. (1984), Legitimacy and the stability of authority, *Advances in Group Processes*, 1, 1-25.

* 저자소개 *

· 강 성 호(shkang123@chosun.ac.kr)

연세대학교에서 마케팅 전공으로 경영학 박사학위를 취득하였다. 현재 조선대학교 경상대학 경영학부 부교수로 재직 중이며 주요 강의와 연구분야는 B2B 마케팅, 마케팅전략, 유통관리 등이다.

· 조 윤 형(yhcho@chosun.ac.kr)

아주대학교에서 인사조직 전공으로 경영학 박사학위를 취득하였다. 현재 조선대학교 경상대학 경영학부 교수로 재직 중이며 주요 강의는 리더십, 조직행동론, 전략적 인적자원관리 등이며, 연구분야는 진성리더십, 정서, 건설적 일탈 등이다.