

직무불안정성이 조직신뢰와 조직침묵에 미치는 영향 : 항공사 승무원을 대상으로*

박 헌 재(제1저자)

청운대학교 항공서비스경영학과 (조교수)

The Effect of Job Instability on Organizational Trust and Organizational Silence : Targeting Cabin Crew

Park, Hun Jae(First Author)

Department of Airline Service Management, ChungWoon University (Assistant Professor)

Abstract

This study aims to verify the effect of job instability on organizational trust and organizational silence based on the result of study by Maynes and Podsakoff (2013), assuming that the members of organization will create a silent atmosphere rather than expressing their opinions in the situation where the instability felt by Cabin Crew is increasing due to various factors. The analysis results are as follows. First, Cabin Crew job instability was shown to affect organizational trust. Second, Cabin Crew organizational trust was shown to affect organizational silence (acquiescent silence, defensive silence). Third, Cabin Crew job instability was shown to affect organizational silence (acquiescent silence, defensive silence). These results clearly showed the job instability felt under the COVID-19 situation. In the circumstances, it is necessary to create the atmosphere where the members of organization can feel a sense of stability of

* 이 연구는 청운대학교 학술비 지원에 의한 연구임

their jobs and employment and form trust and maintain a stable relationship between the company and its members in order for the members to present their opinions.

Keywords : Job Instability, Organizational Trust, Organizational Silence, Cabin Crew

접수일(2021년 05월 05일), 수정일(2021년 05월 27일), 게재확정일(2021년 05월 28일)

I. 서론

최근 대한항공의 경영권 위기, 아시아나항공의 자금난 등 우리나라의 대규모 항공사를 둘러싼 크고 작은 사건들이 뉴스를 통해 보도되면서 항공 산업의 실적 악화 및 경영상의 불확실성을 높이고 있다. 그리고 세계화의 가속화, 급격히 발전하는 기술과 COVID-19로 인해 전례 없는 탑승객의 급격한 감소로 인한 어려운 경영환경 등은 항공 산업에 관련된 기업들뿐만 아니라 종사자들에게도 고용에 대한 불안감을 야기하고 있다. 다시 말해, 항공사를 둘러싸고 있는 기업환경은 매우 유동적이고 높은 불확실성이라는 특징을 가지고 있어, 기업들은 시장 내 경쟁에서 생존과 시장 리스크 감소를 위해 세계적으로 많은 기업들이 윤리경영을 강조하면서 다양한 혁신 활동(업무 아웃소싱, 프로세스 재구축, 잡 크래프팅 등)을 통해 조직의 효율성과 경영 관리의 효율성을 제고하고 있다(윤소용, 2020).

이를 증명하듯, 셀프체크인의 사용 비중은 매년 증가하고 있다. 대한항공의 경우 한국발 국제선 탑승객 기준으로 2016년 37.5%였던 셀프체크인 이용률은 2017년 46.1%, 2018년 50.4%에 이어, 2019년 1월~7월까지 이용률은 무려 55.1%를 기록하였으며, 스마트폰을 이용한 모바일 셀프 체크인 비율은 2016년 9.2%에서 2017년 14.5%, 2018년 14.6%에 이어 2019년 1월~7월 19.4%의 이용률을 기록하는 등 빠르게 증가하였다(김선애, 2020).

또한 기술발전이 가속화되고 글로벌 경제 환경이 구현되면서 불확실성이 증대되었으며 기업 간 경쟁은 더욱 가중되고 있다(백유성, 2018). 특히 COVID-19로 인해 대다수의 국가들은 공공의 안전을 이유로 국경 간 이동을 엄격하게 제한하여 운송 서비스뿐만 아니라 정보거래, 관광, 서비스분야 등 세계 무역 및 경제에 큰 피해를 주었다(WHO, 2020). 결국 기업은 생존을 위해 불가피하게 조기퇴직 제외, 정리해고 등 대규모적인 구조조정을 실시하게 되면서 근로자들이 지각하는 직무불안정성이 증가하고 있다(장홍연, 2014). 즉, 항공사 간 경쟁의 심화는 새로운 경쟁우위의 원천을 찾

위해 기업들은 노력하지만 그 과정에서 고객에게 직접 서비스를 제공하는 조직구성원들에게 직무불안정성을 증대시킬 뿐만 아니라 지속적 스트레스를 주고 있다(백유성, 2018). 이러한 상황을 벗어나기 위해서는 무엇보다 조직구성원들이 조직이나 부서의 성과 증진을 위해 업무와 관련된 문제점을 지적하고 이를 개선하기 위한 아이디어를 자발적으로 제시하는 행동, 즉 구성원들의 적극적인 발언행동(voice behavior)이 필요하다(권누리·탁진국, 2015). 그러나 현장에서는 자신의 발언행동으로 인해 직무를 상실할 수 있다는 걱정으로 발언행동을 낮추는 경향이 있다(윤소용, 2020). 즉, 조직차원에서 직무불안정성 등으로 발생한 조직원의 침묵행동은 관리자의 의사결정에 필요한 정보가 누락시킬 수 있으며, 개방적인 의사소통을 제한하고 조직 내 집합적 창의성(collective creativity) 발휘를 어렵게 한다. 그리고 이로 인해 사회적으로 문제가 되는 조직 내 불법적·비도덕적 행위가 목인될 수 있으며, 이러한 현상이 지속될 경우 바람직하지 못한 관행이 고착화될 뿐만 아니라 부정부패가 종종 발생하게 된다(고대유·조정현, 2020). 이러한 문제를 해결하는데 있어서 학자들은 구성원 간, 구성원과 조직, 조직과 조직, 구성원과 사회 등 여러 가지 측면에서 '신뢰'가 중요한 역할을 한다고 주장한다(이경호, 2010). 특히, 현대사회에서 신뢰는 조직이 가지고 있는 불확실성으로 인해 발생하는 혼란과 두려움을 감소시키는 역할을 할 수 있기 때문에 조직경쟁력을 높이는 중요한 요인으로 작용하기 때문이다(이희대, 2015).

이와 관련된 선행연구에 따르면, 직무불안정성은 조직몰입, 조직신뢰, 이직의도 등과 같은 구성원의 태도 행위(Jiang and Probst, 2015, 2016; Asfaw and Chang, 2019)에 부정적인 영향을 끼칠 수 있으며, 구성원의 개인성과와 조직성과에 부정적 영향을 미친다고 하였다(Landsbergis et al., 2014). 하지만 항공승무원을 대상으로 한 선행연구들은 직무불안정성과 관련된 연구보다는 인적서비스(강정민·박철, 2018; 박윤미, 2017; 최금년, 2017)와 고객만족(안소영, 2017; 장영주, 2017; 전진명, 2018), 직무 스트레스(김상범·임은정, 2016), 고객의 무례한 행동, 서비스품질 등에 집중되어 있다. 특히 4차 산업의 발달로 AI, IoT 등의 적극 도입되고 있음에도 불구하고 여전히 항공사들은 항공승무원들에 대한 의존도가 높음에도 불구하고 그들이 경험하고 있는 직무불안정성에 대한 연구는 미흡한 실정이다.

이에 본 연구에서는 다양한 요인으로 인해 항공승무원들이 체감하고 있는 직무불안정이 높아지고 있는 상황에서 조직원들은 고용안정을 위해 의사결정에 있어서 자유로운 의견개진보다는 침묵 분위기가 조성될 것이라는 점에서 직무불안정성이 조직침묵에 미치는 영향 관계를 검증하고자 한다.

II. 이론적 배경 및 가설설정

2.1 직무불안정성

앞서 언급한 바와 같이 현대사회는 끊임없는 변화로 인해 복잡한 문제들을 만들어 내고 있다. 정치적, 경제적 상황에 많은 영향을 받는 기업환경 역시 빠르고 지속적으로 변화가 일어나고 있기 때문에 기업들은 계획된 인력감축을 의미하는 다운사이징과 같은 경영전략을 통해 기업의 경쟁력과 생산성을 향상시키고 있다(김하얀, 2019; 박지홍, 2019; Franklin and Labonne, 2019). 하지만 이러한 환경의 변화는 조직구성원들에게는 직무불안정성을 향상 혹은 야기한 주요 요인으로 작용하게 된다(정은혜·송인환, 2016; Park and Ono, 2017). 다시 말해, 기업 생존을 위한 혁신 전략이 조직구성원들에게는 해고될 가능성, 염려, 걱정 등을 증가시킨다는 것이다.

이때 형성되는 직무불안정성은 Greenhalgh and Rosenblatt(1984)에 의해 제시되었으며, 그는 직무불안정성을 "위협적인 직무상황에서 원하는 계속성을 유지할 수 없다고 지각된 무력감(powerlessness)"이라고 설명하였다. 이는 곧 후속 연구자인 Brockner et al.,(1992)에 의해 "주관적이고 지각적인 현상"이라고 정의되었으며, 국내 연구자인 김기원과 이규태(2019)는 "직무의 연속성에 관한 위협과 직무태도, 직무행위, 구성원 개인의 심리적 안녕에 잠재적으로 해를 끼칠 수 있는 작업관련 스트레스"라고 정의하고 있다. 즉, 직무불안정성은 예상하지 못한 환경으로 인해 조직구성원들 스스로 직무지속성에 대한 위협을 통제할 수 없다고 지각하는 것 혹은 위협으로 인해 지각된 무력감이라고 정의할 수 있다. 그러므로 급격한 변화는 종업원의 복지와 성과 모두에 부정적인 영향을 미칠 수 있다(정진혁 등, 2018; Richter and Näswall, 2019; Van Hootegem et al., 2019).

이러한 직무불안정성과 관련된 기존연구들을 살펴보면, 직무불안정성이 높을 경우 직무에 대한 열의가 낮아지고(Shin and Hur, 2019), 자신에게 조직이 의무를 다하고 있지 않다고 인식하면서 그들 역시 유사한 수준의 의무만 수행하게 되면서 직무성과는 낮아진다고 하였다(Cheng and Chan, 2008; Shoss, 2017). 즉, 조직구성원의 심리와 직무와 관련된 변수에 직·간접적으로 영향을 미친다는 것이다(Probst et al., 2018). 최근 승무원을 대상으로 진행된 연구에서도 직무불안정성이 높을수록 직무성과에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(Vander Elst et al., 2012). 또한 김조영 등(2003)의 연구에서는 직무불안정성이 높을수록 조직을 떠나려고 하거나 게을러지고 충성도 낮아진다는 사실을 검증했으며 이는 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있음을 밝혀냈다. 즉, 조직구성원들의 심리와 직무수행능력에 따라 기업의 성과가 달라진다. 그렇기 때문에 인적자원에 대한 의존도가 높은 서비스업의 노동시장은 유연성이 높아 조직구성원이 인식하는 직무불안정성이 높을 수밖에 없다(김기원·이규태,

2019).

다시 말해, 직무불안정성은 조직구성원의 심리에 부정적인 영향을 미쳐 조직구성원은 조직이 자신들을 지지하지 않는다는 생각을 가지게 만들어 조직의 성과에 기여하기 보다는 수동적으로 행동하거나 침묵하는 등의 결과를 초래한다는 것이다. 이에 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H1. 직무불안정성은 조직신뢰에 부(-)의 영향을 미친다.
- H3. 직무불안정성은 조직침묵에 정(+)의 영향을 미친다.
- H3-1. 직무불안정성은 체념적 침묵에 정(+)의 영향을 미친다.
- H3-2. 직무불안정성은 방어적 침묵에 정(+)의 영향을 미친다.

2.2 조직신뢰

신뢰는 사회적 관계에서 관계를 유지하는 중요한 요인으로 인식되고 있으며, 이는 사람들 사이에서 발생하는 자연스럽게 형성되는 사회적 현상이자 상대방에 대해 긍정적인 기대에 기초하고 있으므로 상대방의 행위가 위협하더라도 그를 감수하고 수용하려는 자발적인 의도, 마음, 심리상태라고 정의되고 있다(이순구·양성운, 2016; 이규태 등, 2012). 이러한 신뢰는 오랜 기간 동안 심리학, 조직행동, 인사관리론, 마케팅, 정치학, 행정학 등 다양한 분야에서 연구되고 있으며, 그 중에서도 조직의 효과성에 많은 영향을 미치는 중요한 개념으로 활용되고 있다(최미진, 2017).

이러한 신뢰는 상사와 부하에 대한 신뢰, 동료들 간의 신뢰, 조직과 구성원간의 신뢰로 유형이 구분되고 있으며(Cook and Wall, 1980), 이는 다시 대상에 따라 수직적인 신뢰(vertical trust), 수평적인 신뢰(lateral trust), 제도적인 신뢰(institutional trust)로 구분되고 있다(Cook and Wall, 1980; Fox, 1974). 본 연구에서는 이러한 신뢰 유형 중에서도 최고경영자(CEO)를 포함한 조직과 구성원 간에 형성되는(McCauley and Kuhnert, 1992) 제도적인 신뢰를 중심으로 연구하고자 하며, 이를 본 연구에서는 조직신뢰라고 정의하고자 한다.

조직신뢰는 사회교환이론에 의해 구성원이 조직을 위해 자발적 사회화를 촉진시키고 기꺼이 위협을 감수하고 노력함으로써 감독, 통제관리 등의 거래비용을 감소시켜 조직효과성에 핵심요인이다(Cook and Wall, 1980; Kramer, 1999). 특히, 인적자원의 의존도가 높은 서비스업에서는 조직구성원의 이탈을 예방하고 높은 성과를 얻기 위해서는 조직에 대한 애착 심리를 형성함으로써 조직이 자신에게 해로운 행동을 하지 않을 것이라는 확신인 조직신뢰는 중요한 요인인 것이다(Spence Laschinger et al., 2002; 하용규·정강국, 2019). 즉, 조직이 구성원들과 높은 신뢰 관계를 형성한다면

구성원의 협동, 지원과 이타적 행동 등을 유발시키고(정다운·전병준, 2019). 구성원은 조직을 위해 실패에 대한 위험과 미래에 대한 불확실성을 감수하고 새로운 아이디어를 제시하고 개발해내는 등의 업무행동에 대한 혁신행동을 고취시키게 된다(조운형·최우재, 2010; 구동우 등, 2015; 강상묵, 2020).

이러한 조직신뢰는 김현주 등(2019)의 연구에서 조직성과에 영향을 미치는 매개역할을 하는 것으로 밝혀졌으며, 김대원과 박철민(2012)의 연구에서는 조직공정성과 조직성과 간의 관계에서도 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 그리고 김효정 등(2018)의 연구에서는 임상간호사를 대상으로 상사에 대한 신뢰가 조직침묵과 부정적 상관관계를 가지고 있다고 하였다. 그 외에도 신뢰에 관한 선행연구(권혁기, 2017; 이규용·송정수, 2018; 송정수, 2019; 인성호, 2020; 정지연 등, 2020)에서 조직구성원들의 심리 및 행동에 부정적 영향을 미친다고 하였다. 즉, 조직과 조직구성원의 관계에서 신뢰가 형성되지 않는다면, 이는 조직 내 침묵분위기를 조성할 뿐만 아니라 업무수행 과정에서 방해요인으로 작용되어 조직성과에 부정적인 영향을 준다고 할 수 있다. 반대로 신뢰가 형성된다면 선행연구결과와 같이 높은 성과를 달성할 수 있다. 이에 따라 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2. 조직신뢰는 조직침묵에 부(-)의 영향을 미친다.

H2-1. 조직신뢰는 체념적 침묵에 부(-)의 영향을 미친다.

H2-2. 조직신뢰는 방어적 침묵에 부(-)의 영향을 미친다.

2.3 조직침묵

조직구성원들이 발언하는 행위보다는 침묵을 선택하는 가장 큰 원인은 두려움이라고 할 수 있다. 한국의 조직구조는 최근 많이 변화하고 있으나 기본적으로 수직적 구조를 형성하고 있다. 그렇기 때문에 다른 사람에 비해 상대적으로 많은 의견 개진과 소신발언은 자칫 ‘사회성이 없는 사람’으로 인식될 수 있으며, 더 나아가 사회적 관계의 손상 혹은 직장 내 따돌림 등의 원인으로 작용할 수 있다. 그리고 이러한 상황은 출중한 업무수행능력을 가지고 있음에도 불구하고 부정적인 근무평가 혹은 인사에 대한 불이익으로 이어질 수 있다는 두려움으로 이어지기 때문에 조직 내 구성원들은 사실 또는 자신의 의견을 발언하기보다 침묵을 선택하게 된다(김정원·강경화, 2019). 특히, 위계질서가 강한 조직문화와 팀제도로 운영되는 조직체제로 인해 사회적으로 문제가 되는 사건 또는 사안이 발생하더라도 조직을 위한 발전적인 의견 또는 윤리에 따라 사실을 발언하기보다 전략적·의도적으로 침묵하게 된다. 이러한 침묵 현상을 조직침묵이라고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 조직침묵은 “구성원이 특정 상황 혹

은 부당한 일에 대해 발언의지가 있음에도 불구하고 구성원의 선택에 따라 침묵하는 현상”이라고 정의하고자 한다(고대유, 2017). 그리고 이러한 조직침묵은 결국 조직구성원 간의 관계와 외부환경과 관련된 변수와 직·간접적으로 관계가 있다고 할 수 있다. 이에 본 연구에서는 조직침묵을 종속변수로 설정하였다.

사실, 조직침묵은 그동안 학자들로부터 단순히 발언에 대한 극단적인 개념으로 간주되면서 많은 관심을 받지 못했다(Vakola and Bouradas 2005; Van Dyne et al., 2003). 하지만 Morrison and Milliken(2000)가 조직침묵이라는 개념과 4가지 유형을 제시하면서 개인적, 조직적 차원에서 부정적인 영향을 미친다고 주장하면서 침묵이 구성원들이 경험하게 되는 부정적 현상에 대해 의도적으로 하는 행동이라는 인식이 확대되면서(Van Dyne et al., 2003) 2000년 이후 학자들의 관심을 받게 되면서 조직에 대한 연구에서 많이 활용되고 있다.

Morrison and Milliken(2000)에 연구에 따르면, 조직침묵은 개인적 차원에서 침묵으로 인해 냉소주의적 태도를 갖게 되면서 조직구성원들과의 관계에서 부정적인 영향을 미쳐 신뢰가 저하되고 개인적으로 또는 업무적으로 스트레스를 초래한다고 하였다. 그로 인해 결국 이직의도, 이직률이 증가하고 직무만족이 저하되는 결과를 가져온다는 것이다(Milliken and Morrison, 2003). 한편, 조직 차원에서는 침묵으로 인해 구성원들 간의 토론, 논의, 의견공유 등의 행위가 제한되어 업무수행에 장애요인으로 작용할 뿐만 아니라 조직 내 부도덕하거나 불법적인 행위가 일어나더라도 이를 묵인하는 결과를 초래한다. 이는 결국 조직혁신, 조직학습, 경영성과 등에 부정적인 영향을 미치게 된다는 것이다(Milliken et al., 2003; 고대유·김정식, 2020). 그리고 조직침묵은 후속연구자인 Van Dyne et al.(2003)에 의해 다차원적 개념으로 구조화 되었고, 그들은 조직침묵을 발언할 의견이 없기에 침묵하는 경우와는 구별되는 개념임을 강조하였다. 또한, Morrison and Milliken(2000)의 논의를 확장하여 침묵과 발언에 대한 개념을 구조화할 뿐만 아니라 Morrison and Milliken(2000)가 제시한 유형을 방어적 기제에 기반, 체념에 기반, 협력을 기반으로 한 이타심으로 구분하였다. 하지만 조직침묵에 관한 연구에서는 Van Dyne et al.(2003)가 제시한 유형보다 Morrison and Milliken(2000)가 제시한 4가지 유형이 많이 사용되고 있다. Morrison and Milliken(2000)은 조직침묵 유형을 1) 조직 변화 가능성에 대한 회의감으로 인해 침묵하는 체념적 침묵(acquiescent silence) 2) 부정적인 결과를 우려해 침묵하는 방어적 침묵(defensive silence) 3) 조직이나 동료들 보호하기 위한 자발적으로 침묵하는 친사회적 침묵(prosocial silence) 4) 상관에 정과 의리로 상관의 의견을 따르기 위해 침묵하는 순응적 침묵(adaptive silence)으로 구분된다(고대유·강제상, 2015).

이와 관련된 선행연구들을 살펴보면, 먼저 정문교(2015)의 연구에서는 체념적 침묵과 방어적 침묵이 직무만족에 부정적 영향을 미치고 이직의도에 긍정적인 영향을

미치는 것으로 나타난다고 하였으며, 박두병 외(2016)의 연구에서는 친사회적 침묵이 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 그리고 정종원(2020)은 간호사를 대상으로 연구한 결과, 조직침묵 중에서 체념적 침묵과 방어적 침묵 모두가 태움에 부정적인 영향을 주고 있는 것을 밝혀냈다. 그리고 박종철(2013)의 연구에서는 상사의 리더십(변혁적, 거래적, 자유방임적)은 조직침묵(방어적 침묵, 체념적 침묵)에 부(-)의 영향을 미치지만, 그 중에서 방어적·체념적 침묵은 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 그 외 선행연구에서도 조직침묵에 대해서 연구를 진행하였으나 대부분 체념적 침묵과 방어적 침묵이 조직성과에 부정적인 영향을, 친사회적 침묵은 조직성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이를 고려하여 조직성과에 부정적인 영향을 미치는 체념적, 방어적 침묵을 조직침묵에 대한 하위요인으로 선정하고 구체적으로 살펴보고자 한다.

첫 번째, 체념적 침묵은 본인이 처한 상황에 대해 단념하여 발언할 노력의 의지가 없는 침묵을 의미한다. 즉, 본인 스스로 발언을 하더라도 불공정한 조직의 상황을 변화시키지 못할 것이라고 생각하여 침묵하는 유형을 말한다(전영욱 등, 2017). 즉, 체념적 침묵은 수동적 태도를 가진 구성원이 특정 상황에서 ‘말을 하여도 소용없을 것’이라는 ‘자포자기’식의 인지적 판단에 의해 기인하여 나타나는 침묵이라고 할 수 있다.

두 번째, 방어적 침묵은 말 그대로 자신의 의사표현이나 발언으로 인해 부정적인 결과가 만들어지는 것에 대한 두려움 혹은 부정적인 결과로부터 자신을 보호하기 위해 의견, 정보 등을 제시하지 않고 침묵하는 유형을 말한다(전호성·송해덕, 2018). 이러한 방어적 침묵은 감정적 경험에 기인하여 불안과 두려움 등을 회피하기 위해 일어나는 현상이다. 이러한 방어적 침묵은 체념적 침묵과 같이 조직 내 발생하는 부정적인 결과로 인한 침묵행동이라는 점에서는 유사하나 체념적 침묵은 발언하기 이전에 이미 스스로 결과를 예상하기 때문에 침묵하는 것이나 방어적 침묵은 자신이 하는 발언으로 인해 발생하는 결과를 회피하기 위한다는 점에서는 차이가 존재한다.

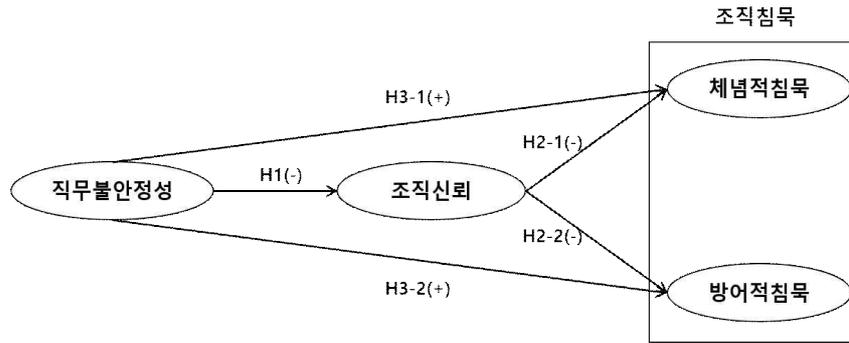
Ⅲ. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구는 객실승무원이 지각한 직무불안정성, 조직신뢰 및 조직침묵 간의 관계를 규명하고자 이론적 고찰을 통해 가설을 도출하고 이를 기반으로 <그림 1>과 같은

연구모형을 설정하였다.

<그림 1> 연구모형



3.2 구성개념의 조작적 정의 및 측정항목

본 연구에서 사용하고자 하는 구성개념은 직무불안정성, 조직신뢰, 조직침묵(체념적 침묵, 방어적 침묵)이다. 각 구성개념의 조작적 정의와 측정항목은 기존 연구에서 차용하여 본 연구의 목적에 맞게 수정한 후, Likert 7점 척도로 측정하였다<표 1>.

<표 1> 구성개념의 조작적 정의 및 측정항목

구성개념	조작적 정의	측정문항	출처	
직무불안정성	예상하지 못한 어려운 환경에 의해 직무를 유지하기 어려울 것이라는 불안감	<ul style="list-style-type: none"> • 승진 기회 감소 및 상실 가능성 증가 • 임금인상 기회 감소 및 상실 가능성 증가 • 소속부서의 미래 불확실성 증가 • 구조조정에 대한 가능성 증가 • 비자발적 퇴사에 대한 가능성 증가 • 조기 퇴직 권유 가능성 증가 • 고용안정성 수준 증가 	Koo et al. (2020), 이승재 등 (2020)	
조직신뢰	조직 내 긍정적인 분위기를 통한 구성원들의 믿음	<ul style="list-style-type: none"> • 근무평가 기준의 공정성 • 경영정책이나 제도에 의견 제시 기회 • 복리후생 제도의 우수성 • 효과적인 고충 처리 프로세스 운영 • 성장 기회 제공 • 직원을 속여 이익을 챙기려 하지 않음 	인성호 (2020), 이슬기와 조신희 (2019)	
조직 침묵	체념적 침묵	변화의 의지가 없다고 판단하여	• 조직에 관여하고 싶지 않기 때문에 아이디어를 제시하지 않음	신형철 (2020),

	스스로 발언할 의지가 없어 침묵하는 유형	<ul style="list-style-type: none"> • 조직에 관여하고 싶지 않기 때문에 업무항상 방안을 제시하지 않음 • 조직을 떠날 마음이 있어 좋은 아이디어가 있어도 말하지 않음 • 본인과 관련된 문제에 대한 해결책을 타인에게 말하지 않음 • 업무능력이 부족하다고 생각하여 개선의 아이디어를 타인에게 말하지 않음 	Dyne et al. (2003)
방어적 침묵	부정적 결과에 대한 두려움으로 침묵하는 유형	<ul style="list-style-type: none"> • 부정적 결과가 염려되어 타인에게 개인의 생각을 말하지 않음 • 정보를 발설한 후 결과가 두려워서 타인에게 정보를 말하지 않음 • 입장이 난처해질 것이 두려워 어떤 정보를 일부러 생략하고 말하지 않음 • 입장이 난처해질 것이 걱정되어 업무처리 항상 방안을 제시하지 않음 • 부정적 피드백이 염려되어 문제에 대한 해결책을 제시하지 않음 	

3.3 자료의 수집 및 분석

연구의 대상은 항공사 객실승무원으로 편의표본추출방법을 통해 설문대상을 선정하고 온라인으로 설문조사를 진행하였다. 응답자에게 본 연구의 목적을 설명한 후 응답 링크를 전달하여 자기기입 방식으로 문항에 답할 수 있도록 하였다. 설문조사 기간은 2021년 2월 1일부터 3월 15일까지 약 45일간 실시하여 218부를 회수하였다. 이 중 신뢰도가 낮은 불성실한 응답지 12부를 제외하고 206부를 SPSS v.22과 AMOS v.22 프로그램을 사용하여 분석하였다.

IV. 실증분석 결과

4.1 표본의 특성

유효표본 206명에 대한 빈도분석을 시행한 결과는 <표 2>와 같다. 성별은 여성(58.7%)이 남성(41.3%)보다 많은 것으로 나타났고, 연령대는 40대(32.0%), 20대(23.3%), 30대(22.8%), 50대 이상(21.8%) 순으로 나타났다. 이들이 속한 항공사는 대형항공사(82.0%), 근무경력은 10년 이상(59.7%), 직급은 사무장 이상(42.2%), 월

소득은 301-400만원(29.1%)이 가장 많았다.

<표 2> 표본의 특성(n=206)

구분	특성	빈도	비율(%)	구분	특성	빈도	비율(%)
성별	남성	85	41.3	항공사	FSC	169	82.0
	여성	121	58.7		LCC	41	18.0
연령	20대	48	23.3	직급	인턴승무원	14	6.8
	30대	47	22.8		승무원	66	32.1
	40대	66	32.0		부사무장	39	18.9
	50대 이상	45	21.8		사무장 이상	87	42.2
근무 경력	1년 미만	7	3.4	월 소득	200만원 이하	21	10.2
	1년-3년 미만	23	11.2		201-300만원	35	17.0
	3년-5년 미만	23	11.2		301-400만원	60	29.1
	5년-10년 미만	30	14.6		401-500만원	57	27.7
	10년 이상	123	59.7		501만원 이상	33	16.0

4.2 측정도구의 타당성 및 신뢰성 분석

측정도구에 대한 타당성과 신뢰성을 분석하기 위해 확인적 요인분석과 Cronbach's alpha 계수를 산출하였다. 확인적 요인분석을 통해 집중타당성과 판별타당성을 살펴볼 수 있으며, 그 전에 타당성을 저해하는 문항의 제거가 이루어져야 한다. 각 문항의 표준화된 요인부하량 0.5 미만, SMC은 0.4 미만으로 나타나면 제거가 이루어져야 한다 (Bagozzi and Yi, 1988; Bollen, 1989). 해당 기준에 따라 직무불안정성 1개 문항(고용안정성 수준 증가), 조직신뢰 1개 문항(직원을 속여 이익을 챙기려 하지 않음), 체념적 침묵 2개 문항(본인과 관련된 문제에 대한 해결책을 타인에게 말하지 않음, 업무능력이 부족하다고 생각하여 개선의 아이디어를 타인에게 말하지 않음) 등 총 4개 문항을 제거하였다.

문항의 제거가 이루어진 후 요인분석의 적합도를 검증한 결과 CMIN/df=1.442(≤ 3), GFI=0.906(≥ 0.9), NFI=0.957(≥ 0.9), TLI=0.984, CFI=0.986(≥ 0.9), RMSEA=0.046(≤ 0.05)으로 나타나 기준치를 상회하는 것으로 나타났다. 다음으로 집중타당성을 확인하기 위해 구성개념 신뢰도(CR)와 평균분산추출지수(AVE)를 산출하였으며, 그 결과 CR은 0.862~0.898로 나타나 기준치 0.7을 충족하였고, AVE는 0.562~0.676으로 기준치 0.5를 만족하는 것으로 나타났다(Bagozzi and Yi, 1988). 이를 통해 집중타당성에 이상이 없음을 확인하였다<표 3>. 판별타당성은 구성개념의

AVE 제곱근과 개념 간의 상관계수를 비교하여 AVE 제곱근이 상관계수보다 크면 확보한 것으로 판단한다(Fornell and Larcker, 1981). 비교 결과 AVE 제곱근이 상관계수보다 크게 나타나, 판별타당성도 확보한 것으로 확인되었다 <표 4>.

마지막으로 Cronbach's alpha 계수를 사용하여 신뢰성을 확인하고자 하였으며, <표 3>과 같이 0.943~0.969로 기준치인 0.7을 충족하는 것으로 나타나 신뢰성에도 문제가 없는 것으로 판단하였다(Nunnally, 1978).

<표 3> 확인적 요인분석 결과

구성개념		측정문항	표준화적재치	CR (≥0.7)	AVE (≥0.5)	alpha (≥0.7)
직무불안정성		불안정성1	0.864	0.885	0.562	0.959
		불안정성6	0.871			
		불안정성5	0.929			
		불안정성4	0.909			
		불안정성3	0.892			
		불안정성2	0.902			
조직신뢰		신뢰5	0.915	0.872	0.577	0.969
		신뢰4	0.913			
		신뢰3	0.849			
		신뢰2	0.811			
		신뢰1	0.891			
조직침묵	체념적 침묵	체념적 침묵3	0.896	0.862	0.676	0.949
		체념적 침묵2	0.959			
		체념적 침묵1	0.933			
	방어적 침묵	방어적 침묵5	0.913	0.898	0.639	0.943
		방어적 침묵4	0.969			
		방어적 침묵3	0.927			
		방어적 침묵2	0.912			
		방어적 침묵1	0.906			

<표 4> 판별타당성 분석 결과

	직무불안정성	조직신뢰	체념적 침묵	방어적 침묵
직무불안정성	(.750)			
조직신뢰	-.514**	(.760)		
체념적침묵	.466**	-.460**	(.822)	

방어적침묵	.542**	-.468**	.676**	(.799)
-------	--------	---------	--------	--------

() 안의 값은 AVE의 제곱근

** p<0.01

4.3 가설검정 결과

구조모형의 적합도는 CMIN/df=1.488(≤3), GFI=0.903(≥0.9), NFI=0.956(≥0.9), TLI=0.982(≥0.9), CFI=0.985(≥0.9), RMSEA=0.049(≤0.05)로 기준치에 부합하는 것으로 확인되었다(우종필, 2012). 적합도가 확보된 구조모형 분석 결과는 <표 5>와 같다. 구체적으로 첫째, 객실승무원이 지각한 직무불안정성이 높을수록 조직에 대한 신뢰는 저하되는 것으로 나타나 가설 1($\beta=-0.430, t=-7.732$)은 채택되었다. 둘째, 조직신뢰와 조직침묵 간의 관계를 살펴본 결과, 체념적 침묵($\beta=-0.342, t=-3.868$)과 방어적 침묵($\beta=-0.307, t=-3.458$)은 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타나 가설 2-1과 2-2는 채택되었다. 이를 통해 조직에 대한 신뢰 수준이 높을수록 조직침묵 행동은 감소될 수 있는 것으로 추론할 수 있다. 다음으로 직무불안정성과 조직침묵 간의 관계를 살펴본 결과, 체념적 침묵($\beta=0.320, t=4.448$)과 방어적 침묵($\beta=0.417, t=5.653$)은 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타나 가설 3-1과 3-2는 채택되었다. 이는 직무불안정성이 높을수록 구성원의 침묵 행동이 증가될 수 있는 것으로 해석할 수 있다.

<표 5> 가설검정 요약

가설	경로	비표준화 경로계수(B)	표준화 경로계수(β)	t	p	결과
H1	직무불안정성 → 조직신뢰	-0.530	-0.430	-7.732	***	채택
H2-1	조직신뢰 → 체념적 침묵	-0.292	-0.342	-3.868	***	채택
H2-2	조직신뢰 → 방어적 침묵	-0.251	-0.307	-3.458	***	채택
H3-1	직무불안정성 → 체념적 침묵	0.337	0.320	4.448	***	채택
H3-2	직무불안정성 → 방어적 침묵	0.419	0.417	5.653	***	채택

*** p<0.001

V. 결론

본 연구는 기술발전으로 기업들이 경쟁력 확보를 위해 혁신기술을 도입하고 코로나 19로 인해 국가 간 이동이 제한되면서 관광산업의 위기에 직면하면서 대규모 구조조정을 실시하면서 서비스업에 종사하는 근로자들의 불안감은 증가하고 있다. 특히, 항공승무원의 경우 운행항공편이 갑작스럽게 감소하면서 인원감축, 고용대기 등의 이유로 무급휴가를 받거나 퇴사하는 인원이 증가하고 있었다. 이에 본 연구에서는 항공승무원을 대상으로 높아지고 있는 직무불안정과 조직침묵에 미치는 영향 관계와 Maynes and Podsakoff(2013)의 연구결과에 근거하여 직무불안정성과 조직침묵의 관계에 있어 조직신뢰의 조절효과를 분석하였다. 그 결과 첫째, 직무불안정성과 조직신뢰는 유의한 것으로 나타났으며, 조직신뢰는 조직침묵(체념적 침묵, 방어적 침묵)의 관계도 유의하다는 것을 밝혀냈다. 그리고 직무불안정성과 조직침묵(체념적 침묵, 방어적 침묵)의 관계 역시 유의한 것으로 나타났다.

이러한 연구결과는 다음과 같은 학문적, 실무적 시사점을 제시한다.

먼저 학문적 시사점을 살펴보면, 첫째, 직무불안정성, 조직신뢰 그리고 조직침묵의 인과관계를 규명한 선행연구는 부족하다. 특히, 항공승무원을 대상으로 실시한 연구는 호텔직원을 포함한 서비스업에 종사하는 사람들을 대상으로 한 연구보다 미흡한 실정이다. 그러므로 항공승무원을 대상으로 이 연구에서 제시한 주요 변수 3가지의 인과관계를 검증했다는 것에서 의의가 있다. 둘째, 현재 코로나19라는 특수한 상황으로 인해 직종별로 체감하고 있는 직무불안정성은 극명하게 나타나고 있다. 이 연구는 현실적 상황을 고려하여 연구를 진행했다. 그러므로 일반적인 상황에서 진행된 연구와는 다른 결과를 얻을 수 있었다는 점에서 학문적 의의가 있다고 할 수 있다.

다음으로 실무적 시사점에 대해서 살펴보면, 첫째, 연구결과에 따르면 조직구성원의 행동은 자신이 느끼는 직무불안정에 많은 영향을 받는다고 할 수 있다. 가끔 일반적인 상황에서 기업은 조직구성원의 사기진작과 생산성을 높이기 위해 간혹 기업의 경영위기를 언급하는 경우를 흔히 볼 수 있다. 하지만 본 연구를 통해 이러한 조치는 오히려 역효과를 낳을 수 있다는 가능성이 있음을 보여준다. 그러므로 직무불안정성을 저하시키기 위해서는 평상시에 조직구성원이 자신의 직무와 고용에 대해서 안정감을 느낄 수 있도록 할 필요가 있다.

둘째, 침묵 분위기를 조성하지 않고 조직구성원이 자유롭게 의견을 피력할 수 있도록 기업은 조직구성원과 기업 간의 신뢰 관계를 강화하도록 노력해야 한다. 즉, 기업이 조직구성원이 달성한 업무성과와 기여도에 상응하는 보상을 한다면 조직지원을 높게 지각하는 종업원들은 조직이 자신들의 불확실한 상황을 해결해 줄 것이라고 기대하게 된다(장홍연 등, 2019). 이는 Elangovan and Shapiro(1998)이 제시한 조직구성원이 조직에 기대한 만큼 지원하지 않는다면, 조직에 대한 신뢰가 무너져 부정적인 태도를 보인다는 배신이론(betrayal theory)과 맥락을 같이 한다고도 볼 수 있다. 그

러므로 기업은 신뢰 관계를 유지하기 위해 조직문화를 개선하거나 성과에 상응하는 승진과 같은 정서적, 물리적 지원을 할 필요가 있다.

이 연구를 실시한 시점이 코로나19라는 특수한 상황이 반영되어 이전과 달라진 경영환경과 고용환경이 반영된 상태에서 진행되었기 때문에 평상시와는 다른 결과를 얻었을 가능성이 존재한다. 그러므로 일반화의 문제가 발생할 수 있으므로 후속연구에서는 코로나19가 종결되고 경기가 회복된 후, 동일한 조건과 주제에 대해서 설문조사를 실시한다면 일반적인 상황에서의 항공승무원의 직무불안정성과 조직신뢰, 조직침묵의 인과관계 대한 결과를 얻을 수 있을 것이다. 또한, 조직침묵은 상사-부하직원 혹은 동료 간의 관계, 조직문화 등에 영향을 받기 때문에 조직신뢰가 형성되는 관계에 대해서 보다 더 구체적으로 제시한다면 조직침묵에 더 많은 영향력을 미치는 요인이 무엇임을 규명할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 강상목 (2020), 항공사 객실승무원이 지각한 공유리더십이 조직신뢰와 혁신행동에 미치는 영향 -조직신뢰의 매개효과-, *Tourism Research*, 45(1), 1-17.
- 강정민, 박철 (2018), 항공서비스 고객의 비윤리행위를 승무원과 고객은 다르게 인식하는가?, *서비스마케팅저널*, 11(1), 5-17.
- 강제상, 고대유 (2014), 공공조직의 문화가 조직침묵에 미치는 영향, 해양경찰조직을 중심으로, *한국행정학보*, 48(2), 1-25.
- 고대유 (2017), 한국의 조직침묵 연구에 관한 메타분석, *한국행정연구*, 26(1), 95-132.
- 고대유, 김정식 (2020), 조직침묵이 구성원의 부패의향에 미치는 영향: 조직몰입의 매개효과를 중심으로, *한국공공관리학보*, 34(4), 153-175.
- 고대유, 조정현 (2020), 조직침묵의 결과에 관한 메타분석, *한국정책연구*, 20(3), 131-156.
- 구동우, 김명중, 김호석 (2015), 호텔식음료부서에서의 리더공정성이 조직감정, 조직신뢰, 그리고 협력행동에 미치는 영향, *관광레저연구*, 27(2), 133-152.
- 권누리, 탁진국 (2015), 개인특성이 발언행동 유형에 미치는 영향, *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 28(4), 565-589.
- 권혁기 (2017), 진성리더십과 상사에 대한 신뢰, 조직침묵, 이직의도, 반생산적 과업행동 간의 구조적 관계에 관한 연구, *Journal of the Korea Industrial Information Systems Research*, 22(4), 131-147.
- 김기원, 이규태(2019), 호텔 기업의 노동시장유연성, 직무불안정성 및 조직냉소주의 간 구조적 관계, *호텔경영학연구*, 28(2), 35-51.
- 김대원, 박철민 (2012), 조직공정성과 조직성과간 신뢰의 매개효과: 구조방정식모형 접근, *지방정부연구*, 16(1), 47-66.
- 김상범, 임은정 (2016), 객실승무원의 감정노동, 직무스트레스, 피로관리와 직무만족 간의 관계성 연구, *관광연구저널*, 30(12), 137-151.
- 김선애(2020), 항공사 셀프서비스기술 품질과 직무불안정성이 직무만족, 직무몰입, 고객지향성 및 이직의도에 미치는 영향, 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 김정원, 강경화 (2019), 행정직 간호사의 조직침묵, 전문 직업성이 직무배태성에 미치는 영향, *임상간호연구*, 25(2), 198-207.
- 김하얀(2019), 호텔종사원이 지각하는 노동유연성이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 마음챙김의 조절효과, *Tourism Research*, 44(1), 47-66.

- 김현주, 안성빈, 이종호 (2019), 호텔기업 조리종사원의 내부마케팅이 조직신뢰, 고객지향성과의 구조적 관계, *Culinary Science & Hospitality Research*, 25(1), 10-17.
- 김효정, 조연교, 이지원 (2018), 임상간호사의 상사신뢰도, 간호업무강도, 조직냉소주의가 조직침묵에 미치는 영향, *한국산학기술학회 논문지*, 19(12), 627-635.
- 박두병, 박대환, 박헌진, 이준혁 (2016), 특급호텔 조리사의 성격특성과 조직침묵이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향: 부산지역 특급호텔 조리사를 대상으로, *호텔관광연구*, 18(5), 261-289.
- 박윤미 (2017), 항공사 객실승무원의 인적서비스가 고객배태성과 고객만족에 미치는 영향, *관광연구저널*, 31(9), 123-135.
- 박종철 (2013), 호텔종사원의 상사의 리더십에 따른 침묵현상이 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향, *관광연구저널*, 27(2), 235-255.
- 박지홍 (2019), 호텔종사원의 노동유연성이 이직의도에 미치는 영향: 전환비용의 조절효과, *이벤트 컨벤션 연구*, 15(2), 157-180.
- 백유성 (2018), 회복탄력성, 조직몰입, 조직신뢰 간의 구조적 관계, *대한경영학회지*, 31(8), 1573-1587.
- 송정수 (2019), 공유리더십이 조직신뢰, 지식공유 및 혁신행동에 미치는 영향, *한국콘텐츠학회논문지*, 19(9), 485-500.
- 신형철 (2020), 외식기업의 위계적 조직문화가 조직침묵과 반생산적 과업행동에 미치는 영향, *관광경영연구*, 24(4), 251-271.
- 안소영 (2017), 항공사 기내식음료 서비스가 브랜드 이미지, 고객만족, 고객충성도에 미치는 영향, 동명대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤소용 (2020), 직무불안정성이 반응행동(EVLN)에 미치는 영향: 정서적 몰입의 매개효과 및 고용가능성의 조절효과, 원광대학교 대학원 박사학위논문.
- 이경호 (2010), 조직 신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구, 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 이규용, 송정수 (2018), 직무특성이 조직신뢰, 조직변화 수용성 및 조직몰입에 미치는 영향, *J. Korea Saf. Manag*, 20(2), 45-53.
- 이규태, 정규엽, 한정혜 (2012), 특1급 호텔 식음료 직원의 조직신뢰, 조직시민행동, 직무만족 및 이직의도의 다차원적 관계 분석, *관광연구저널*, 26(2), 347-364.
- 이슬기, 조신희 (2019), 신규간호사가 지각한 공정성이 조직신뢰와 고객지향성에 미치는 영향, *서비스경영학회지*, 20(1), 135-153.
- 이승재 (2020), 항공사 객실승무원의 고용불안정이 직무스트레스와 조직몰입에 미치는

- 는 영향 : 조직신뢰의 조절효과, *관광경영연구*, 24(7), 327-343.
- 이순구, 양성운 (2016), 호텔기업의 사회적 책임활동이 조직신뢰 및 충성도에 미치는 영향, *관광레저연구*, 28(10), 323-339.
- 이희대 (2015), 지방 정부의 성과 중심적 인사관리의 공정성이 공무원의 직무만족 조직몰입, 직무성과에 미치는 영향: 부산을 중심으로, *지방정부연구*, 19(3), 52-75.
- 인성호 (2020), 항공사 객실승무원의 공유리더십이 조직신뢰 및 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구, *관광연구저널*, 34(7), 155-166.
- 장영주 (2017), 항공 기내 서비스 공정성과 서비스 품질이 고객충성도 및 재이용의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 공정성민감도의 조절효과를 중심으로, 배재대학교 대학원 박사학위논문.
- 장홍연 (2014), 직무불안정성이 조직성과에 미치는 영향-조직지원 조절효과 중심으로-, 원광대학교 대학원 박사학위논문.
- 전영욱, 김진모, 황영훈 (2017), 리더의 윤리적 행동과 직무자율성, 업무부담이 조직침묵에 미치는 영향, *HRD 연구*, 19(3), 73-98.
- 전진명 (2018), 항공사 서비스요인이 지각된 가치와 고객만족을 통해 충성도에 미치는 영향 : A항공사 상위클래스 이용고객을 중심으로, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 전호성, 송해덕 (2018), 조직침묵, 직무몰입, 조직공정성, 이직의도 간 구조적 관계연구, *HRD연구*, 20(2), 87-112.
- 정다운, 전병준 (2019), 조직문화와 혁신행동 간의 관계에서 조직신뢰, 의사소통의 매개효과: 제조업을 중심으로, *아태비즈니스연구*, 10(1), 39-54.
- 정문교 (2015), 조직침묵이 조직유효성에 미치는 영향, 경희대학교 석사학위논문.
- 정은혜, 송인한 (2016), 고용형태의 변화가 근로자의 우울감에 미치는 영향. 가처분소득의 조절효과 분석, *한국사회복지교육*, 35(1), 61-82.
- 정종원 (2020), 간호조직 내 태움과 조직성과에 관한 연구 조직침묵의 매개효과 분석을 중심으로, *Journal of Digital Convergence*, 18(1), 169-175.
- 정지연, 서정은, 노태우 (2020), 감성리더십이 조직원 창의성에 미치는 영향: 조직신뢰와 내재적동기의 매개효과, *Journal of Digital Convergence*, 18(6), 177-185.
- 정진혁, 김성구, 윤혜현 (2018), 특1급 호텔 비정규직 종사원의 직무환경이 경력몰입 및 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향, *호텔경영학연구*, 27(8), 1-20.
- 조윤형, 최우재(2010), 조직구성원들의 가치성향이 조직시민행동에 미치는 영향, *인*

- 적자원관리연구, 17(4), 403-429.
- 최금년 (2017), 항공사 객실승무원의 안전 활동과 인적서비스 품질이 신뢰와 고객만족을 통해 고객충성도에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 최미진 (2017), 항공사 객실승무원의 팀 내 친밀감, 조직신뢰와 조직효과성의 관계에 관한 연구, 한서대학교 대학원 석사학위논문.
- 하용규, 정강국 (2019), 변혁적 리더십이 호텔 종사원의 서비스 혁신행동과 이타적 행동에 미치는 영향: 조직신뢰의 매개효과, *관광경영연구*, 23(2), 243-265.
- Asfaw A. G. and Chang C. (2019), The association between job insecurity and engagement of employees at work, *Workplace Behavioral Health*, 34(2), 96-111.
- Bagozzi, R. P. and Yi, Y. (1988), On the evaluation of structural equation models, *Journal of the academy of marketing science*, 16(1), 74-94.
- Bollen, K. A. (1989), *Structural equations with latent variables*, New York: Wiley.
- Cook, J. and T. Wall (1980), 'New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment and Personal Need non-Fulfilment, *Journal of Occupational Psychology*, 53(1), 39-52.
- Cheng, G. H. L. and Chan, D. K. S. (2008), Who suffers more from job insecurity? A meta-analytic review, *Applied Psychology*, 57(2), 272-303.
- Dyne, L. V., Ang, S. and Botero, I. C. (2003), Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs, *Journal of management studies*, 40(6), 1359-1392.
- Fornell, C. and Larcker, D. F. (1981), Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error, *Journal of marketing research*, 18(1), 39-50.
- Fox, A. (1974), *Beyond Contract: Work. Power & Trust Relations*, London: Faber & Faber.
- Franklin, S. and J. Labonne (2019), Economic Shocks and Labor Market Flexibility, *The Journal of Human Resources*, 54(1), 171-199.
- Greenhalgh, L. and Rosenblatt, Z. (1984), Job insecurity, Toward conceptual clarity, *Academy of Management Review*, 9(3), 438-448.
- Jiang, L. and Probst, T. M. (2015), Do your employees (collectively) trust you? The importance of trust climate beyond individual trust, *Scandinavian Journal*

- of Management*, 31(4), 526–535.
- Jiang L. and Probst T. M. (2016), A multi level examination of affective job insecurity climate on safety outcomes, *Journal of Occupational Health Psychology*, 21(3), 366–377.
- Kramer, R. M. (1999), ‘Trust and Distrust in Organizations: Emerging Perspectives, Enduring Questions’, *Annual Review of Psychology*, 50(1), 569–598.
- Koo, B., Curtis, C. and Ryan, B. (2020), Examining the impact of artificial intelligence on hotel employees through job insecurity perspectives, *International Journal of Hospitality Management*, online 28, 1–12.
- Landsbergis, P. A., Grzywacz, J. G. and LaMontagne (2014), Work organization, job insecurity, and occupational health disparities, *Industrial Medicine*, 57(5), 495–515.
- Maynes, T. D. and Podsakoff, P. M. (2013), Speaking more broadly: An examination of the nature, antecedents, and consequences of an expanded set of employee voice behavior, *Journal of Applied Psychology*, 99(1), 1–26.
- McCauley, D. P. and K. W. Kuhnert (1992), ‘A Theoretical Review and Empirical Investigation of Employee Trust in Management’, *Public Administration Quarterly*, 265–284.
- Morrison E. W. and Milliken, F. J. (2000), Organizational Silence a Barrier to Change and Development in a Pluralistic World, *Academy of Management Review*, 25, 706–725.
- Milliken, J. F., Morrison E. W. and Hewlin, P. F. (2003), An Exploratory Study of Employee Silence: Issues that Employees don't Communicate Upward and Why, *Journal of management Studies*, 40(6), 1453–1476.
- Nunnally, J. C. (1978), *Psychometric theory(2nd ed.)*, New York: McGraw–Hill.
- Park, J. H. and M. Ono (2017), Effects of Workplace Bullying on Work Engagement and Health. The Mediating Role of Job Insecurity, *The International Journal of Human Resource Management*, 28(22), 3202–3225.
- Probst, T. M., Petitta, L., Barbaranelli, C. and Lavaysse, L. M. (2018), Moderating effects of contingent work on the relationship between job insecurity and employee safety, *Safety Science*, 106, 285–293.

- Richter, A. and K. Näswall (2019), Job Insecurity and Trust. Uncovering a Mechanism Linking Job Insecurity to Well-Being, *Work and Stress*, 33(1), 22-40.
- Shin, Y. and Hur, W. M. (2019), When do service employees suffer more from job insecurity? The moderating role of coworker and customer incivility, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(7), 1298.
- Spence Laschinger, H. K., Finegan, J. and J. Shamian (2002), The Impact of Workplace Empowerment, Organizational Trust on Staff Nurses' Work Satisfaction and Organizational Commitment, *Health Care Management*, 26(3), 7-23.
- Van Dyne, L., Ang S. and Botero, I. C., (2003), Conceptualizing Employee Silence as Multidimensional Constructs, *Journal of Management Studies*, 40, 1359-1390,
- Van Hootegem, A., De Witte. H., De Cuyper, N. and Vander Elst, T. (2019), Job Insecurity and the Willingness to Undertake Training. The Moderating Role of Perceived Employability, *Journal of career Development*, 46(4), 395-409.
- Vakola, M. and Bouradas, D. (2005), Antecedents and Consequences of Organizational Silence: an Empirical Investigation, *Employee Relations*, 27(5), 441-458.

*** 저자소개 ***

· 박 현 재(hjpark370@chungwoon.ac.kr)

경기대학교 서비스경영학석사, 경주대학교 관광학 박사를 취득하였으며 현재 청운대학교 항공서비스경영학과 조교수로 재직 중이다. 주요 강의 및 연구 분야는 항공서비스, 서비스경영, 서비스마케팅 등이다.