서비스경영학회지 제24권 제4호 2023년 11월 DOI: 10.15706/jksms.2023.24.4.002

외식업체에서 고객 폭언과 무례 행동이 직무 유지 의도에 미치는 영향: 외상 후 성장의 매개 효과검증

김 서 은 (제1저자)
경희대학교 일반대학원 조리 외식경영학과(박사과정)

이 규 민 (교신저자)
경희대학교 서비스 경영학과 (교수)

The Effect of Customer Abuse and Rude Behavior on Job Retention Intention in Restaurant Companies: Verification of Mediating Effect of Post-traumatic Growth

Kim, Seo Eun(First Author)
Department of Food service management, Kyunghee University (Doctor Student)

Lee, Gyu Min(Corresponding Author)
Department of Food service management, Kyunghee University (Professor)

Abstract

Recently, more and more restaurant workers who have experienced abusive language and rude behavior from customers leave their jobs with negative emotions such as severe stress and depression. Therefore, the purpose of this study was to investigate the relationship between customer abusive language and customer rude behavior toward food service workers and job retention intention. A survey was conducted on 311 restaurant workers, and analyzed using Amos

and Process macro. As a result of the analysis, restaurant workers who experienced customer abusive language and customer rudeness had a positive effect on job retention intention through post−traumatic growth. Specifically, all relationships between intentional rumination, introspective intelligence, and variables of post−traumatic growth were found to be significant, and through this study, variables, pathways, and interaction processes that affect consumers' post−traumatic growth were investigated. It is significant that it was modeled in an integrated manner.

Keywords : Customer verbal abuse, post−traumatic growth, intentional rumination
접수일(2023년 10월 06일), 수정일(1차 : 2023년 11월 10일, 2차 : 11월 24일), 게재확정일(2023년 11월 24일)

I. 서 론

우리 사회에서는 언제부터인가 '갑질'이라는 단어가 매우 중요한 사회현상으로 자리잡게 되었고, 외식업체 직원들에게 행해지는 고객 폭언 및 무례 행동 역시 고객 갑질의 한 형태로 보이는데, 연합뉴스(2023)에서는 음식을 배달한 기사가 고객의 심각한 폭언으로 인하여 극심한 스트레스를 받다가 결국 심근경색 증상으로 병원에서 수술까지 받았다고 하고, 식품 저널 (2021)에서는 도시락업체인 D 업체가 늘어만 가는 고객의 폭언 및 무례 행동을 예방하는 차원에서 성희롱・폭언・폭행 예방, 상호존중 문화 조성하는 캠페인을 하며 '안심 일터 키트' 배포, 사장 대상 비대면 교육 프로그램 운영한다고 하였다. 이렇게 외식업체 조직구성원에게 행해지는 폭행, 폭언 및 무례 행위는 오랫동안 우리 사회에 존재해 왔는데, 글로벌 이코노믹 기사(2018)에서는 M 업체를 방문한 한 남성이 던진 봉투에 얼굴을 맞은 직원에 관한 내용이 소개되었고, 울산에 있는 한 드라이브 스루 매장에서는 고객이 직원을 향해 음식을 집어 던지는 영상이 공개되어 M사 '고객 갑질' 사건이 발생하기도 하였다. 연성진과 이경용(2019)은 이러한 현상에 대한 실태를 조사하기 위해 마트, 음식업 종사자, 항공사 객실승무원 등 서비스·판매 종사자의 '갑질' 폭력에 관한 피해 연구를 하였는데, 조사결과 판매 및 서비스 종사자 중 83.6%의 근로자가 소비자에 의한 갑질 피해를 겪은 것으로 나타났으며, 이렇게 소비자로부터 받는 갑질 피해는 서비스·판매 종사자들에게 심각한 정신적·신체적 영향을 주고 있는 것으로 나타났다.

그간 외식업체는 대표적인 고객 접점 대면 서비스업으로 이곳에서 근무하는 종사원

들은 고객 폭언이나 고객 무례 행동에 쉽게 노출되어왔으며, 고객들에 의한 폭언 및 무례 행동은 결국 직원들의 감정소진에 심각한 영향을 미치며, 부정적 정서를 경험하게 하고(한수진 등, 2018), 궁극적으로 조직의 지속가능성에 영향을 미칠 수 있는 서비스 성과를 좌우한다고 하였다(김형중, 김형규, 2019), 이렇게 고객으로부터 폭언 및 무례 행동을 경험한 종사원들은 심각한 트라우마로 인하여 심할 경우 직장을 그만두는 일도 종종 발생하게 되는데, 외식업체에 있어서 숙련된 조직원들의 역할은 무엇보다 중요하다. 이렇게 숙련된 조직구성원들이 고객의 폭언이나 무례 행동으로 인한 부정적 경험으로 직장을 떠나게 된다면 이는 결국 외식업체의 경영에 영향을 미치게 되어 큰 손실로 남게 되므로 조직에서는 구성원들의 부정적인 경험을 긍정적으로 승화할 수 있는 조직 차원 대책의 강구 및 노력이 필요하다.

지금까지 조직구성원들이 고객으로부터의 폭언 및 무례 행동 등의 고객 갑질 문제를 대처해나가는 방법은 주로 자신 스스로 이겨내거나 직장동료들의 도움에 의지해서 해결해가고 있는 것으로 나타났는데, 이러한 점에서 조직구성원 스스로 내면적 노력을 통한 심리적 극복 방안은 중요한 것으로 생각되며, 여기에 부정적 경험을 긍정적으로 승화시킬 수 있는 의도적 반추와 자기성찰 지능의 중요성이 나타나게 된다.

자기성찰지능(Intrapersonal Intelligence)은 Gardner(1993)가 제안한 8가지 다중지능 중 하나로 자기 자신의 정서와 능력을 바르게 이해하고 조절하며 미래를 설계하는 능력을 말하고, 이러한 지능은 자신을 돌아보는 데 그치지 않고 자신의 행동을 조절하고 앞으로 변화하거나 발전할 수 있는 실마리를 찾고자 하는 점에서 중요하며, 의도적 반추는 외상 사건의 이해를 위해 의도적으로 외상 사건을 떠올리고(Barrett & Scott, 1989), 삶의 의미와 목적에 대해서 의도적으로 생각해보고(Yalom & Lieberman, 1991), 외상 사건과 투쟁하는 모든 과정이 포함된다 (Tennen & Affleck, 1998).

외상 후 성장은 생명 위기나 외상 적 사건을 경험한 후에 발생하는 긍정적인 심리적 변화를 말하는데, 외상 후 성장은 고통스러운 경험을 부정하거나 감추는 것이 아니라, 그로 인해 자신, 타인, 세상에 대한 새로운 이해를 얻고, 삶에 대한 감사와 정서적 연결을 강화하고, 영적으로 성장하는 것을 의미한다. 이러한 외상 후 성장은 전쟁, 자연재해, 상실, 실업과 경제적 스트레스, 심각한 질병과 부상, 또는 직무 수행 과정에서 부정적 사건을 경험한 사람들에서 쉽게 관찰되며, 부정적 트라우마의 여파로도 경험할 수 있다.

외상 후 성장은 종종 자연스럽게 일어나기도 하지만, 심리치료나 다른 형식의 개입을 통해 촉진될 수 있는데, 학자들에 의하면 의도적 반추와 자기성찰 지능이 매개 변수로의 역할을 한다고 한다(김수연, 인귀여루, 2023). 외식업체의 성과는 결국 숙련된 종사원들의 직무에 대한 애착에 달려 있다고 볼 수 있으며, 따라서 고객의 폭언 및 무례 행동을 경험한 직원들의 분노, 우울 등의 감정을 리더는 이해하고 그들이 내면적 승화를 통해 그러한 부정적인 감정들을 해소해 가도록 지원해야만 한다. 그리고

이러한 과정을 통해 문제해결 중심적 사고, 균형적 사고, 그리고 사건에 긍정적인 의미를 의도적으로 부여하는 사고 전략들을 가지게 하며, 인지적 유연성을 촉진 시키고, 심리적 증상들을 감소시키며 개인의 적응력을 강화하도록 유도하여야 한다(Genet & Siemer, 2011). Ullrich and Lutgendorf (2002)의 연구에서는 정서 반응을 인지적인 방법으로 처리하도록 한 결과 인지적 과정을 겪은 집단에서 더 높은 수준의 성장이 나타났고, 심지어 인지적 과정을 경험하지 않고 외상 후 성장을 보고한 사람의 경우 실제적인 성장이라기보다는 착각이라는 연구결과가 있는데(McCullough et al. 2006), 외식업체에서도 장기적인 측면에서 고객의 폭언 및 폭행을 경험한 종사원들의 심리적 메커니즘을 이해하고 부정적 감정을 긍정적 감정으로 승화시키기 위한 대책 마련에 관심을 가져야 한다.

부정적 감정을 긍정적으로 승화시키는 외상 후 성장의 여러 가지 측면의 중요성에도 불구하고 그간 고객으로부터 폭언과 무례 행동을 경험한 서비스 종사원, 특히 외식 종사원들의 외상 후 성장에 관한 심리적 매커니즘을 연구한 논문은 거의 존재하지 않는다. 따라서 본 연구의 목적은 고객의 폭언 및 무례 행동을 경험한 직원들과 직무 유지 의도와의 영향 관계에서 외상 후 성장의 역할을 알아보고, 의도적 반추와 자기 성찰 지능이 외상 후 성장에 이르는 과정의 검증을 통하여 외상 후 성장의 이론적 연구의 확장을 도모하고 그 중요성을 업체의 경영진들과 실무진들에게 알리고자 한다.

II. 이론적 배경 및 가설의 설정

2.1 선행연구 및 가설의 설정*

2.1.1 고객 폭언 및 무례 행동과 의도적 반추 및 자기성찰 지능과의 관계

고객 폭언이란 산업안전보건법 제26조의2에 따라 “고객을 직접 대면하거나 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자(고객 응대 근로자)에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위를 말하며, 정당한 이유 없이 업무 능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하거나, 욕설이나 위협적인 말 또는 다른 사람들 앞이나 온라인상에서 모욕감을 주는 언행을 하는 경우 성적 혐오감을 느끼게 하는 말이나 행동”을 의미하는데, 고객 폭언은 근로자의 신체적·정신적 건강에 심각한 영향을 미칠 수 있고, 나아가 일-가정 갈등의 원인이 되며 직원이 직장에서 받은 스트레스가 가정생활에 부정적인 영향을 미치게 될 뿐 아니라 개인적으로 심각한 트라우마를 겪게 되거나 직무소진 등에

영향을 미치게 된다(산업안전보호법 정기 안전 보건 교육, 2022),

의도적 반추는 외상 사건의 이해를 위해 의도적으로 외상 사건을 떠올리고(Barrett & Scott, 1989), 삶의 의미와 목적에 대해서 의도적으로 생각해보고(Yalom & Lieberman, 1991), 외상 사건과 투쟁하는 모든 과정이 포함되며 (Tennen & Affleck, 1998), 자기성찰은 주로 내성이나 자기관찰의 의미로도 사용되며(김환, 2010), 자신의 내적 상태나 문제를 생각해 보고 이해해 봄으로써 개인의 성장과 적응에 유익하게 작용하는 것을 말하는데(Csank & Conway, 2004), Gardner(1993)는 다중지능의 핵심 요소를 발표하면서 자기성찰 지능 (Intrapersonal Intelligence)을 자신에 대한 정확한 이해와 조절, 그리고 이를 바탕으로 한 자기관리 능력으로 정의하였다.

외식업체 조직구성원들의 고객으로부터 경험한 폭언과 무례 행동 등의 부정적 경험의 감정을 긍정적인 감정으로 승화시키기 위해서는 외상 후 성장의 과정이 필요한데, 의도적 반추는 외상 후 성장을 이끄는 필수과정이며, 외상 후 성장과 높은 상관관계에 있음을 알 수 있다(이은진, 2020; Taku, Calhoun, Cann, & Tedeschi, 2008; Tedeschi & Calhoun, 2004). Hyo Shin Kang and Bin-Na Kim (2021)는 코로나 19 팬데믹으로 인한 외부적 충격을 경험한 대구 지역의 주민들에게서 사건 관련 반추와 인식된 사회적 지지가 심리적 고통에 미치는 영향을 조사하였는데, 결과적으로 부정적 반추인 침습적 반추는 심리적 고통을 증가시키고, 긍정적인 반추인 의도적 반추는 심리적 고통을 감소시켰다. 또한, 인식된 사회적 지지는 침습적 반추와 심리적 고통 사이의 관계를 매개하고, 의도적 반추와 심리적 고통 사이의 관계를 조절하는 역할을 하였다. 그 외 Candice L. Thomas et al. (2022)의 연구에서는 병원 환경에서 환자로부터 받는 폭언이 간호사들에게 어떤 영향을 미치는지에 대해 조사하였는데, 결과적으로 환자로부터 받는 폭언은 감정과 동정 피로를 증가시키고, 부정적인 관계를 악화시킨다고 하였고, Wang 등 (2022)의 연구에서도 고객 폭언은 충돌 해결 행동과 서비스 성과와 부정적으로 관련되어 있었고, 또한, 의도적 반추가 고객 폭언과 충돌 해결 행동 사이의 관계에 긍정적인 조절 효과를 가진다는 것을 보여 주었다.

고객 폭언과 자기성찰 지능과의 관계에 대해서 Szczygiel and Bazińska (2020)의 연구에서는 고객 폭언이 서비스 종사자의 표면적 행동과 소진 감에 미치는 영향에 대해 분석하였는데, 결과적으로 고객 폭언은 표면적 행동 및 소진과 양(+)의 관계를 보였고, 또한, 고객 폭언의 경험에서 감정 지능이 높은 직원들은 감정 지능이 낮은 직원들보다 표면적 행동을 적게 사용하고 소진 감을 적게 경험한다는 것을 보여주었다. 이러한 결과들은 고객 폭언의 부정적인 영향을 완화하는 감성 지능의 중요함을 강조하고, 조직은 서비스 직원들을 위한 감정 지능 교육 프로그램을 시행하는 것을 고려해야 한다고 제안한다. 그 외 Wang 등(2021)은 고객 폭언은 서비스품질과 부정적으로 관련되어 있다고 하였고, Zhan et al. (2021)의 연구에서는 고객 폭언은 조직적

통제와 자기효능감을 감소시킨다고 하였다. 따라서 이와 같은 선행연구를 기반으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 고객 폭언은 의도적 반추에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 2: 고객 폭언은 자기성찰 지능에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.1.2 고객 무례 행동과 의도적 반추 및 자기성찰 지능과의 관계

고객 무례 행동이란 고객이 서비스를 제공하는 종업원에게 해악을 미치려고 하는 의도로서 상호존중을 해야 하는 규범을 위반하는 낮은 수준의 일탈 행동을 말하는데 (Sliter et al., 2012), 고객 무례 행동은 종업원의 신체적·정신적 건강에 심각한 영향을 미칠 수 있으므로, 사업주는 고객 무례 행동으로 인한 건강장해를 예방하기 위한 여러 가지 필요한 조치를 하여야 하며, 종업원은 사업주에게 업무의 일시적 중단 또는 전환 등의 조치를 요구할 수 있다(산업안전보건법 41조). 또한, 고객 무례 행동은 종사원들에게 심각한 트라우마와 정서적 소진, 이직 등의 결과를 초래하게 되는데, 고객 무례 행동을 경험한 종사원들의 부정적인 감정을 긍정적으로 전환 시키는 매개 변수로서는 의도적 반추를 찾아볼 수가 있다. 학자들의 선행연구에서 고객 무례 행동과 의도적 반추와의 관계를 찾아볼 수 있는데, Lisa E. Baranik et al. (2017)의 연구에서는 고객 무례 행동이 서비스 종사자의 건강과 업무 성과에 미치는 영향에 대해 인지적 반추와 사회적 공유가 어떻게 매개 역할을 하는지에 대해 분석하였고, 결과적으로 인지적 반추는 고객 무례 행동과 상사 평가 업무 성과, 고객 대상 파괴 행위, 직원 복지, 감정소진과의 관계를 매개하였다.

Goussinsky (2020)의 연구에서는 고객 폭력이 서비스 파괴 행위에 어떻게 영향을 미치는지, 그리고 사회적 공유와 반추가 이러한 관계를 어떻게 조절하는지에 대해 자기 보고식 설문지를 통해 조사하였는데, 결과적으로 고객 폭력은 서비스 파괴 행위와 양의 관계를 보였고, 사회적 공유와 반추는 이러한 관계를 조절하는 역할을 하였다. 구체적으로, 고객 폭력과 서비스 파괴 행위 사이의 긍정적인 관계는 사회적 공유와 반추 수준이 모두 높은 직원들에게서 가장 강하게 나타났고, 사회적 공유 수준은 높으나 의도적 반추 수준은 낮은 직원들에게서 가장 약하게 나타났다. 이러한 결과들은 사회적 공유에 대한 문헌에서 나타난 혼합된 결과들에 대한 하나의 가능한 설명을 제공하고, 고객 폭력에 대처하기 위해 감정을 공유하는 것은 조직구성원 개인들에게 도움이 되는 대처 선택이 될 수 있음을 나타내고 있다.

그 외 강성호 등(2019)은 고객 무례 경험이 서비스 성과에 영향을 미치며, 개인관리가 중요하다고 하였고 김민성 등(2019)의 연구에서는 고객 접점직원의 고객 무례 경험이 서비스 성과에 미치는 효과에서 감정소진과 정서조절역량의 중요하다고 하였다. 그 외 Zhan et al. (2021)은 고객 무례 행동이 조직적 통제와 자기효능감을 감

소시킨다고 하였고. 조직적 통제와 자기효능감은 고객 무례 행동과 서비스 성과 사이의 관계를 매개하는 역할을 하였다. 또한, 고객 무례 행동 경험은 자기성찰 지능과의 관계를 통하여 긍정적인 감정으로 바뀔 수 있는데, Jennifer Porter (2022)의 연구에서는 자기성찰과 반성에 대해 어떤 경험이 자신의 발전에 가장 중요한 것인지를 정렬하게 하고, 자신의 경험을 반성하고 학습하는 데 도움이 되는 다섯 가지 질문을 제시하며 반성을 통해 얻은 통찰력을 행동으로 옮기는 방법에 관해 설명하였다. 따라서 이와 같은 이론적 배경을 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3: 고객 무례 행동은 의도적 반추에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 4: 고객 무례 행동은 자기성찰 지능에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.1.3 자기성찰 지능 및 의도적 반추와 외상 후 성장과의 관계

자기성찰지능(Intrapersonal Intelligence)은 Gardner(1993)가 제안한 8가지 다중지능 중 하나로 자기 자신의 정서와 능력을 바르게 이해하고 조절하며 미래를 설계하는 능력을 말한다. 이러한 자기성찰 지능은 외상 후 성장에 영향을 미치게 되는데, 경험에 대한 의도적 반추와 외상 후 성장과의 관계를 살펴본 연구(신선영, 정남운, 2012; Calhoun et al., 2006)에서는 외상 후 성장을 위해서는 외상 경험을 인지적으로 소화하는 과정이 필수적이라고 강조한다. 즉 부정적인 경험을 겪은 사람들도 높은 수준의 반추를 하게 되면, 긍정적인 변화를 지각하게 해 주는 방식으로 자신의 인지를 수정하며, 이전과 비교해 더욱 성장할 가능성이 넓어지고, 따라서 외상을 겪은 후 의도적 반추를 통하여 삶의 의미를 더 많이 지각할수록 변화할 가능성은 커지며 자신의 내부에서 긍정적으로 유익성을 찾아보며 경험하게 된다(신선영, 2012). 이러한 결과는 노지안 (2021)의 연구에서도 알 수 있는 데, 그는 소방공무원의 의도적 반추가 외상 후 성장에 영향을 미친다고 하였으며, 그 외 고주희와 송현주 (2015)의 자기성찰 지능이 외상 후 성장에 미치는 영향의 연구에서도 자기성찰 지능은 외상 후 성장에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 즉 자기성찰 지능은 개인의 자아실현을 위해 매우 중요한 지능으로 통찰을 통해 자신을 이해하고 삶에서 합리적인 결정을 내리게 하며, 다른 지능이 활성화되는 데 있어 중요한 역할을 하게 된다. 따라서 자기성찰 지능은 외상을 경험한 개인이 이로부터 회복하거나 더 나은 상태로 나아가기 위해 성찰을 통한 인지적 과정을 거치는 데 있어 의미 있는 변인일 것으로 여겨진다(고주희, 손현주, 2014). 따라서 이와 같은 선행연구를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 5: 자기성찰 지능은 외상 후 성장에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 6: 의도적 반추는 외상 후 성장에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.1.4 외상 후 성장과 직무 유지 의도와의 관계

고객의 폭언 및 무례 행동을 경험한 종사원들은 외상 후 성장을 통해 정서적 안정과 직무 유지 의도를 가지게 되는데, 외상 후 성장과 직무 유지 의도와의 관계에서 Myers (2020)는 외상 경험을 겪은 사람들이 어떻게 성장하고 변화할 수 있는지에 대해 탐구하였는데, 그는 사람들은 자신이 겪은 부정적인 경험의 결과에 대해 반성할 수 있을 것이며, 그 결과들은 나쁜 것과 함께 좋은 것도 포함할 것이라고 외상 후 성장 (posttraumatic growth)이란 용어를 소개하며, 외상적 경험을 통해 사람들이 어떤 면에서 성장하고, 어떤 요인들이 성장을 촉진하고, 성장이 어떤 긍정적인 결과를 가져오는지에 대해 설명하였다.

사람들이 의도적 반추를 통해 깨닫게 되는 것은 시련에 효과적으로 대처할 수 있게 하는데, 사람들은 종종 고통스러운 사건을 경험할 때 이에 대처하고자 의미를 재발견하려는 시도를 하며(Bulman & Wortmen, 1977). Lipowski(1970)는 이러한 행동이 부정적인 사건들에 대한 정서적이고 동기적인 반응에 영향을 주는 주요 요인이라고 하였다.

Tedeschi et al. (2016)의 연구에서는 외상 후 성장이란 개념에 대해 정의를 내리고 외상 후 성장의 이론적 모델과 측정방법, 연구결과, 임상적 적용에 관해 소개하였으며, 외상 후 성장을 "외상 적 사건을 경험한 후에 개인이 자신의 삶에 대해 새로운 가치와 의미를 발견하고, 자신의 능력과 관계를 재평가하고, 자신의 세계관과 신념을 변화시키는 과정"이라고 정의한다. 또한, 외상 후 성장의 다섯 가지 영역(자신감, 인간관계, 삶의 우선순위, 삶의 감사, 영적 성)을 제시하고, 외상 후 성장을 촉진하는 요인들(외상의 종류와 정도, 개인적 특성, 사회적 지지, 반추 등)과 외상 후 성장의 결과(심리적 안녕감, 건강, 행복 등)에 대해 논의하였으며, 외상 후 성장을 임상적으로 적용하는 것에 관한 방법과 원리에 관해 설명하였다.

그 외 David et al. (2020)은 외상 후 성장(PTG) 이론의 다양한 측면들을 조사하였는데, 외상 적 사건의 성격, 고통과 PTG 사이의 관계, 그리고 PTG와 관련된 친 사회적 변수들에 관해 연구를 진행하였고. 결과적으로 부정적인 고통인 침습적 반추는 PTG와 음의 관계를 보였고, 긍정적인 고통인 의도적 반추는 PTG와 양의 관계를 보였다. 또한, PTG는 자기효능감, 자기 존중감, 사회적 지지 등에 영향을 주는 것으로 밝혀졌다. 따라서 이와 같은 이론적 근거를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 7: 외상 후 성장은 직무 유지 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.1.5 리더 지원인식의 조절 효과

인지 적응이론에 따른 외상 후 성장은 외상을 경험한 당사자가 자신 삶의 의미를

발견하고자 하는 인지적 욕구를 통해 자신과 세상에 대한 신념을 회복하는 과정에서 이루어진다고 하였는데(Taylor, 1983), 외상에 대한 자기성찰과 의도적 반추가 부정적인 범위를 넘어 긍정적인 방향으로 나아가 외상 경험 이후의 심리적 성장을 돕는 대처전략으로의 역할을 하는 데 있어 조직 리더의 역할은 상당히 중요하며, 이러한 리더 지원인식은 조직구성원들의 자기성찰 의미를 촉진하고 성찰을 활성화하게 하여 의미발견에 이르게 하며, 외상 후 성장을 증진 시키는 효과가 있는 것으로 나타났다(김기정·김해란, 2016), 이렇게 자기성찰 지능과 의도적 반추가 외상 후 성장에 이르게 하는 과정에서 리더 지원인식은 조직구성원들의 자기성찰 지능과 의도적 반추를 더욱 확고하게 만드는 영향력을 행사하게 된다.

고객의 폭언 및 무례 행동을 경험한 직원에게 리더가 자신을 지지하고 응원한다는 리더 지원인식은 조직 내의 사회적 지지의 한 형태로 볼 수 있고, 이에 관하여 Hyo Shin Kang and Bin-Na Kim (2021)의 연구에서는, 사회적 지지는 침습적 반추와 심리적 고통 사이의 관계를 매개하고, 심리적 고통과 의도적 반추 사이의 관계를 조절하는 역할을 한다고 하였으며, 이러한 연구는 위기에 대처하기 위한 위험 요인과 보호 요인에 대해 더 잘 이해할 수 있도록 돕는 초기의 노력 중 하나로 평가되고 있다. 그 외 전병주와 김현수(2019)의 외상을 경험한 신입 공무원의 외상 후 성장에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에서도 의도적 반추와 사회적 지지는 외상을 경험한 집단에게 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었고, 이동훈 외(2017)의 연구에서는 외상 후 인지, 사건 관련 반추, 외상 후 성장의 관계에서 의도적 반추는 외상 후 성장에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 그 외 양귀화와 김종남 (2014)의 외상 후 성장 과정에 대한 분석에서는 외상 경험이 순차적으로 의도적 반추를 거쳐 외상 후 성장에 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 이수림 (2013)의 연구에서는 외상 유형이 외상 후 성장에 미치는 영향에서 사회적 지지가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 김진수와 서수균(2011)의 친밀한 관계 경험과 의도적 반추가 외상 후 성장에 미치는 영향의 연구에서는 외상 이후의 사회나, 상사의 친밀한 관계 경험은 외상 후 성장을 돕는다는 연구결과를 증명하였다. 또한, 한승우와 최은숙(2020)의 경찰공무원의 외상 후 성장 구조모형 연구에서도 사회적 지지는 의도적 반추에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정민선(2019)의 연구에서는 사회적 지지가 의도적 반추와 외상 후 성장을 완전히 매개하는 것으로 나타났다.

그 밖에 전유진과 배정규(2013)의 의도적 반추 및 사회적 지지가 외상 후 성장에 미치는 영향연구, 김진과 목이(2016)의 의도적 반추, 외상 후 성장의 관계, 박선정(2015)의 대인 외상을 경험한 청소년이 지각한 사회적 지지가 외상 후 성장에 미치는 영향에 관한 연구 등에서도 모두 사회적 지지가 의도적 반추와 자기성찰 지능에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 조직 내에서 리더의 지원은 조직구성원에게 무엇

보다 큰 영향을 미칠 수 있다고 보이며, 앞에서 서술한 여러 선행연구의 결과에서도 그 사실이 증명되었으므로 이와 같은 이론적 근거를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

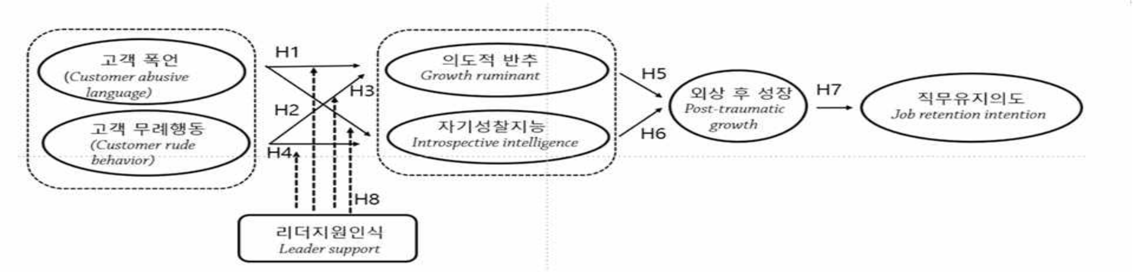
가설 8: 리더 지원인식은 의도적 반추와 자기성찰 지능을 조절할 것이다.

Ⅲ. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구에서는 외식업체에 있어 고객의 폭언 및 무례 행동이 의도적 반추, 자기성찰 지능의 매개 변수를 통해서 직무 유지 의도에 미치는 간접효과의 영향을 파악하고자 하였다. 또한, 의도적 반추와 자기성찰 지능이 외식업체 종사원의 외상 후 성장에는 어떤 영향을 미치는지에 대해 이중 매개의 연구모형을 설정하고 그 영향을 알아보고자 하였으며, 따라서, <그림 1>과 같이 연구모형을 설정하였고, 이에 따라 가설을 수립하여 증명하고자 하였다.

< 그림1>



3.2 측정변수의 조작적 정의 및 측정

3.2.1 고객 폭언의 조작적 정의와 척도

본 연구에서 고객 폭언이란 고객이 서비스를 제공하는 종업원에게 욕설이나 위협적인 말을 하거나 다른 사람들 앞이나 모욕감을 주는 언행을 하는 행위를 말하며, KICQ(Korean interpersonal Conflict Questionnaire)의 척도를 근거로 설문 문항을 작성하였으며, 각 문항은 5점 리커트 척도로 응답할 수 있으며, 점수가 높을수록 고객 폭언의 정도가 심하다는 것을 의미한다.

3.2.2 고객 무례 행동의 조작적 정의와 척도

본 연구에서 고객 무례 행동을 측정하는 척도로는 Grandey 등(2004)의 척도와

Hur et al.(2016)의 척도가 있는데, Grandey et al. (2004)의 고객 무례 행동 척도 (Customer Incivility Scale, CIS)는 고객이 종업원에게 하는 욕설, 비난, 비아냥거리기 등의 행위를 측정하는 척도이며, 점수가 높을수록 고객 무례 행동의 정도가 심하다는 것을 의미한다. 본 연구에서는 Grandey et al.(2004)의 고객 무례 행동 척도 (Customer Incivility Scale, CIS)를 사용하여 설문 문항을 작성하고 분석에 사용하였다.

3.2.3 의도적 반추의 조작적 정의와 척도

의도적 반추(rumination)란 자신이 경험한 일을 되풀이하여 음미하거나 생각하는 지적 과정으로 현재 보이는 증상의 원인과 결과에 대하여 주의를 기울여 의도적으로 성찰하는 것을 의미한다(Nolen-Hoeksema, 1991), 본연구에서도 의도적 반추를 위와 같이 정의하고, 외상 사건과 관련된 반복된 생각을 측정하기 위해 Calhoun, Cann, Tedeschi & McMillan(2000)이 제작하고 신선영(2009)이 번안한 척도를 사용하여 측정하였다. 이 척도는 외상 후에 일어나는 인지적 과정을 평가하기 위하여 개발된 다른 도구들로부터 외상 사건의 반추에 관한 것만 채택하여 개발한 척도이며, 외상 당시의 경험을 떠올려 체크 하게 하고 최근 2주 동안 경험을 떠올리게 하여 체크하게 하여 합산하여 사용하는 방식을 사용하고 점수가 높을수록 더 많이 반추했음을 의미한다. 선행연구에서 내적 일치도는 외상 당시에는 .89, 최근의 연구에서는 .95으로 나타났다.

3.2.4 자기성찰 지능의 조작적 정의와 척도

자기성찰 지능은 자신에 대한 이해를 바탕으로 올바른 정체성을 확립하고 미래를 설계해 나아가는 능력, 자기 자신의 정서와 재능의 특성을 구분해 알고 그것들을 합리적인 방식으로 조합해 개인의 목표를 달성하는 능력을 말하는 것으로 자신의 행동을 이해, 반성, 수정해가는 능력이다. 본 연구에서도 자기성찰 지능을 위와 같이 정의하고, 자기성찰 지능을 측정하기 위하여 본연구에서는 안체윤과 오미경(2013)이 개발한 성인용 자기성찰 지능 척도를 사용하기로 하며, 5점 Likert식 척도로 측정하였고, 점수가 높을수록 종사원의 자기성찰 지능이 높다고 판단하였으며, 기존의 서나영(2021)의 연구에서 자기성찰 지능 측정 도구의 신뢰도 (Cronbach's α)는 .93 이었다.

3.2.5 외상 후 성장의 조작적 정의와 척도

Tedeschi et al.(1996)은 극심한 스트레스 사건을 겪고 난 후 긍정적인 변화가 일어나는 것을 '외상 후 성장(posttraumatic growth; PTG)'이라고 하였다. 여기서 성장이란 단순히 외상 이전 기능 수준으로 회복하는 것이 아니라 개인의 이전 적응수준이나 심리적 기능 수준, 삶의 자각 수준을 넘어서는 진정한 긍정적 변화를 말한다

(Maercker et al., 2004). 본 연구에서는 Tedeschi et al.(1996)가 개발하고 송승훈 등 (2009)이 번안하고 타당화한 한국판 외상 후 성장척도(Korea Posttraumatic Growth Inventory: K-PTGI)를 사용하였는데, 측정된 점수가 높을수록 외상 이후 많은 변화를 경험한 긍정적인 의미를 지닌다. K-PTGI는 자기지각의 변화, 대인 관계의 깊이 증가, 새로운 가능성의 발견, 영적 종교적 관심 증가의 4가지 요인으로 구성되어 있으나, 해당 연구에서는 '영적 종교적 관심 증가'의 문항은 소비자의 건강위험 인식과 환경위험 인식과의 관련성이 적다고 판단되어 삭제하고 수정하여 사용하기로 하며, 기존의 송승훈 외 (2009)의 연구에서 내적 합치도는 0.91 이었다 (김교헌, 2009).

3.2.5 직무 유지 의도의 조작적 정의와 척도

직무 유지 의도는 조직구성원들이 지속적으로 직무를 유지하려는 의도로서 이러한 지속 의도의 척도는 연구자들이 조사대상의 특정 행동이나 상황에 대해 얼마나 지속적으로 참여하거나 유지하려는 의도를 측정하는 도구인데, 지속 의도의 척도는 다양한 분야에서 사용되고 있다. 예를 들어, 온라인 커뮤니티 이용자의 지속 의도 척도는 김성훈 (2008)이 개발하였으며, 온라인 커뮤니티 이용자들이 커뮤니티에 대한 만족도, 신뢰도, 애착도 등을 바탕으로 지속적으로 참여하려는 의도를 측정하기 위한 목적으로 사용되며, 척도는 총 5개의 문항으로 구성되어 있다. 스마트폰 중독 예방 프로그램 참여자의 지속 의도 척도는 김현주 (2016)이 개발하였으며, 스마트폰 중독 예방 프로그램에 참여한 학생들이 프로그램에 대한 만족도, 유익성, 자기효능감 등을 바탕으로 지속적으로 프로그램을 이용하려는 의도를 측정하기 위한 목적으로 사용되며, 총 4개의 문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 김현주의 척도를 사용하여 설문 문항을 구성하였고 분석에 활용하였다.

3.2.6 리더 지원인식의 조작적 정의와 척도

리더 지원인식이란 리더가 팀원들에게 지원적이고 돌봄을 제공하는 정도로 인식되는 것을 말하며, 리더 지원인식은 팀원들의 동기부여, 성과, 만족도, 몰입도 등에 영향을 미칠 수 있고, 이러한 지원인식의 척도로는 리더 지원인식 척도 (Leader Support Perception Scale, LSPS) 가 있는데, 이 척도는 2004년에 Graen과 Uhl-Bien이 개발하였으며, 5점 Likert 척도로 구성되어 있다. 본 연구에서도 LSPS척도를 사용하여 문항을 구성하였으며, 측정결과를 분석에 활용하였다.

3.3 자료수집

본 연구의 실증적 분석을 위해 고객 폭언과 무례 행동을 경험하거나 본적이 있는 외식 종사원들을 대상으로 설문 조사를 진행하였다. 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 기술통계 분석인 빈도분석을 하였으며, 할당 표본 추출 방식을 이용하여 2023년 5월 3일부터 6월30일까지 서울, 인천, 분당, 판교, 대구, 부산, 대전, 등 수도권과 대도시 지역에 거주하는 외식업체 조직구성원을 대상으로 약 57일간 진행되었다. 조사에 참여하는 대상자들은 연구 목적이 포함된 설문지를 읽고 해당 문항에 체크하는 형식으로 총 368명을 대상으로 하여 설문 조사가 수행되었고, 설문지의 결과를 연구모형의 분석에 활용하였으며, 동일방법 편의의 문제를 줄이기 위하여 두달 간의 시차를 두고 T1과 T2의 방법으로 두 차례에 걸쳐 설문지를 수집하였다.

Time 1은 2023년 5월 3일부터 5월 21일까지 진행하였고, Time 2는 6월 13일부터 6월 30일까지 진행하였고, Time 1 에서는 368명을 대상으로 설문지를 배포하여 351명의 자료를 수집하였으며 Time 2 설문에 참여하지 않은 27명을 제외하고 324명을 대상으로 설문지를 분석하였고, 이중 Time 1과 Time 2의 설문 내용에 상당한 차이를 보이는 13명은 제외하고 311명을 최종분석에 사용하였다. 설문 조사에 응한 사람들에게는 조사의 어려움을 감안하여 상당한 금액의 S 쿠폰을 지급하였고 본연구에서 사용된 설문지는 고객 폭언, 고객 무례 행동, 의도적 반추, 자기성찰 지능, 외상 후 성장, 직무 지속 의도 및 인구통계학적 특성이 포함된 문항으로 구성되었다.

3.4 분석방법

본연구에서는 인구통계학적인 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 하였으며, 측정항목의 내적 일관성 검증을 위한 신뢰도 분석과 타당성을 위한 확인적 요인 분석을 하였다. 그리고 설정된 가설을 검증하기 위하여 고객 폭언과 고객 무례 행동이 의도적 반추, 자기성찰 지능 및 외상 후 성장의 이중 매개 변인에 미치는 효과를 검증하고자 Andrew F. Hayes 교수에 의해 개발된 SPSS Macro Process v.3.5를 사용하여 분석하였다. SPSS Macro Process는 단순 및 다중매개 모델의 직·간접효과 추정을 위해 최소자승법(OLS) 또는 최대 우도 추정법(MLE)과 Newton-Raphson 방법을 기반으로 한 경로 분석 가능 프로그램이다. 또한 이진(binary) 변수를 자동으로 감지하여 로지스틱 회귀분석 실행의 장점이 있으며, 부트스트랩(Bootstrap) 방법을 통해 매개효과 분석이 가능하다(Hayes, 2015; Hayes, & Matthes, 2009). 우선 SPSS를 통하여 연구 대상자의 일반적인 특성에 대한 조사를 위해 빈도분석을 하였고, 두 번째로 AMOS 프로그램을 활용하여 연구모형에 포함되어있는 구성개념 간의 상관관계를 바탕으로 조사하였다. 확인적 요인 분석을 이용하여 측정변수들의 적절성 여부를 검증하였으며, Process macro를 이용하여 의도적 반추 및 자기성찰 지능, 그리고 외상 후

성장의 이중 매개 효과를 검증하였고. 마지막으로 Process macro를 이용하여 리더 지원인식의 조절된 매개 효과 관계를 검증하였다.

IV. 실증분석 결과

4.1 샘플 특성

본연구에 유효표본으로 선정된 대상자 311명에 대한 인구통계학적 특성 결과는 <표 1>과 같다. 표본의 성별은 남성이 102명(32.8%), 여성이 209명(67.2%)으로 여성이 남성보다 34.4% 높은 분포를 보였으며, 연령별 분포는 20~29세가 87명(28.0%), 30~39세가 144명(46.3%), 40~49세가 78명(25.1%), 50세 이상이 2명(0.6%)으로 나타났다. 결혼의 유무는 미혼 188명(60.5%), 기혼 123명 (39.5%)으로 조사되었다. 학력은 4년제 대학교 졸업이 119명 (38.3%)로 가장 많았으며, 월 소득은 200-300만원 미만이 164명 (52.7%)로 가장 많았다.

<표1> 표본의 인구통계학적 특성

변수/항목		빈도(명)	비율(%)	변수/항목		빈도(명)	비율(%)
성별	남자	102	32.8	결혼 여부	미혼	188	60.5
	여자	209	67.2		기혼	123	39.5
학력	고졸	10	3.2	소득	200미만	25	8.0
	전문대재학	67	21.5		200~300	164	52.7
	전문대졸	25	8.0		300~400	56	18.0
	4년제재학	85	27.3		400~500	59	19,0
	4년제졸	119	38.3		500~600	6	1.9
	대학원이상	5	1.6		600이상	1	0.3
				나이	20대	87	28.0
					30대	144	46.3
					40대	78	25.1
					50대이상	2	0.6

4.2 구성개념의 신뢰성과 타당성 분석

본 연구에서 사용된 측정 항목들의 타당성과 신뢰성을 검증하였으며, 결과는 <표 1>에 제시되었다. 측정 항목의 신뢰성을 위해 Cronbach's α값을 분석한 결과 0.713에서 0.936으로 나타나 신뢰도의 기준값 0.7보다 모두 높은 값을 나타내어 내적 일관성이 확인되었으며, 신뢰성이 확보되었다. 이와 함께, 확인적 요인 분석을 한 결과는 절대 적합지수 $\chi^2/df=1.826$, <0.001, RMSEA=0.037, GFI=0.902, TLI=0.906, CFI=0.927로 나타나 모두 기준치를 충족하여 측정 모델이 적합하다고 판단되었다. 그리고 측정 도구 각 문항의 표준화된 요인 적재량은 0.646에서 0.899이며, 개념 신뢰도인 CCR값은 0.7 이상, 평균분산추출 값인 AVE 값은 모두 0.5 이상으로 나타나 집중 타당성이 확보되었다.

<표2> 측정변수의 확인적 요인 분석

요인	측정 항목	표준화 추정치	Cronbach Alpha	CCR	AVE
고객 폭언	욕설을 함	.825	.882	.928	.722
	비난의 말을 함	.817			
	비아냥 거리는 말을 함	.828			
	명령조의 어투로 말을 함	.869			
	폭력적인 어투로 말을 함	.906			
고객 무례행동	비하하는 행동을 함	.813	.728	.886	.610
	무례한 행동을 함	.827			
	할 수 없는 일을 요구	.813			
	모욕적인 행동을 함	.726			
	잘못한 것처럼 밀어붙임	.718			
의도적 반추	그 일로부터 새로운 기회를생각	.828	.837	.892	.623
	그 일로부터 새로운 힘을 얻을려고 함	.713			
	그 일로부터 성장할 수 있는 방법을 생각	.816			
	어떤 영향을 미칠지 생각	.729			
	어떤 교훈을 주었는지 생각	.852			
자기성찰 지능	대처시 나의 행동에 대해 생각	.869	.826	.925	.756
	나의 삶을 되돌아 봄	.794			
	나의 행동을 잘 구분해 봄	.872			
	내 미래를 위한 준비	.936			
외상 후 성장	나의 지각변화	.802	.891	.857	.666
	대인 관계의 변화	.827			
	새로운 가능성 발견	.819			

직무 유지 의도	현재 일을 계속 유지	.837	.886	.910	.716
	업무 지속 의지	.842			
	직장 유지 의도	.891			
	관계 지속 의도	.813			

*χ^2 = 429.337(p=.000) , CMIN/DF=1.826 , GFI=.902 TLI=.904, CFI=.927 , RMSEA=.037
*AVE=Average Variance Extracted; 평균분산 추출 값
*CCR=Composite construct reliability: 연구단위 신뢰도

서로 다른 잠재변수 간의 차이를 나타내는 정도인 판별 타당성을 검증하기 위해 <표 2 >과같이 4개의 잠재변수 간의 상관계수의 값과 AVE 제곱근의 값을 도출하였다. 분석 결과, 잠재변수 간 상관계수의 값이 가장 높은 고객 폭언과 의도적 반추 간의 상관계수는 0.694이며, 상관계수 제곱의 값은 0.482으로 나타났다. 따라서 고객 폭언의 AVE 값이 .722이고, 의도적 반추의 AVE값은 0. 623으로 잠재변수 간 상관계수 값보다 크므로 판별 타당성이 확보되었다고 할 수 있다(Fornell &Larcker, 1981).

<표3> 구성 개념들 간 상관분석

	고객폭언	무례	의도 반추	성찰 지능	외상성장	직무 유지	지원인식
고객 폭언	1						
고객 무례행동	.637** (.406)	1					
의도적 반추	.694** (.482)	.627** (.393)	1				
자기성찰 지능	.451** (.203)	.628** (.394)	619** (.383)	1			
외상 후 성장	.570** (.325)	.538** (.289)	529*** (.280)	.514** (.264)	1		
직무 유지의도	.461*** (.213)	.510** (.230)	.587** (.208)	.645** (.343)	.497* (.247)	1	
리더 지원인식	.623** (.388)	.527** (.278)	.417*** (.173)	.532* (.283)	.562** (.316)	.372* (.138)	1

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

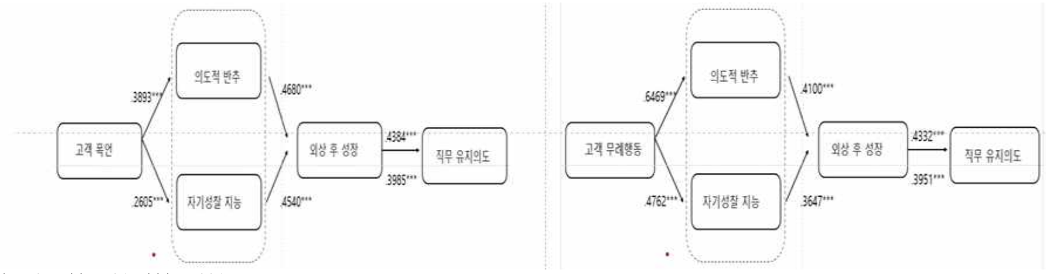
4.3 가설검증

4.3.1 연구 가설의 검증

각각의 경로들의 효과 크기를 통해 본 가설의 검증결과를 <그림 3>과 <표 4>에 나타내었다. 고객 폭언에서 직무 유지 의도로 가능 경로에서 의도적 반추는 .3893

(P<.001), 자기성찰 지능은 .2605 (P<.001)로 고객 무례 행동에서 직무 유지 의도로 가능 경로에서 의도적 반추는 ,6469 (P<.001), 자기성찰 지능은 .4762 (P<.001), 로 그 영향력이 입증되었고, 의도적 반추에서 외상 후 성장으로 가는 경로는 각각 .4680 .4100으로, 자기성찰 지능에서 의도적 반추로 가능 경로는 각각 .4540, .3647으로 그 영향력이 검증되었다.

<그림 3> 경로별 효과 크기를 통해 본 가설의 검증



*p<.05. **p<.01. ***p<.001

<표 4> 가설의 검증

가설	독립	종속	효과 크기	p값	결과
가설1	고객 폭언	의도적 반추	.3893	***	채택
가설2	고객 폭언	자기성찰지능	.2605	***	채택
가설3	고객무례행동	의도적 반추	.6469	***	채택
가설4	고객무례행동	자기성찰지능	.4762	***	채택
가설5	의도적 반추	외상 후 성장	.4680(4100)	***	채택
가설6	자기성찰 지능	외상 후 성장	.4540(.3647)	***	채택
가설7	외상후 성장	직무 유지의도	.4384(.4332)	***	채택

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

4.3.2 의도적 반추, 자기성찰 지능, 외상 후 성장의 이중 매개 효과

본 연구에서는 의도적 반추, 자기성찰 지능, 외상 후 성장의 이중 매개 효과를 검증하기 위해 프로세스 매크로 프로그램을 사용하였다. 프로세스 매크로 분석방법은 매개 효과와 조절 효과검증에 적합한 분석방법이며, 본연구에서는 고객의 폭언 및 무례 행동이 직무 유지 의도와의 영향 관계에서 의도적 반추, 자기성찰 지능의 매개 변수가 외상 후 성장의 이중 매개를 거쳐 영향을 미치는지를 알아보기 위해 프로세스 매크로 6번을 이용하여 분석을 진행하였다. 먼저 고객의 폭언과 직무 유지 의도 사이에 의도적 반추, 자기성찰 지능, 외상 후 성장의 이중 매개 변인이 미치는 영향력을 파악하였으며, 그다음 고객 무례 행동과 매개 변인과의 관계를 분석하였고 그 결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 이중 매개 효과검증

매개 경로	매개효과 계수	Boot 표준오차 (SE)	95% 신뢰구간		
			Boot LLCI	Boot ULCI	검증결과
고객 폭언→ 의도적 반추→ 외상 후 성장 → 직무 유지 의도	.193	.024	.051	.146	채택
고객 폭언→ 자기성찰 지능→ 외상 후 성장 → 직무 유지 의도	.155	.018	.025	.94	채택
고객 무례 행동→ 의도적 반추 → 외상 후 성장 → 직무 유지 의도	.225	.030	.071	.236	채택
고객 무례 행동→ 자기성찰 지능 → 외상 후 성장 → 직무 유지 의도	.274	.019	.041	.186	채택

분석 결과 의도적 반추와 자기성찰 지능 및 외상 후 성장과의 이중 매개 효과를 검증하기 위하여 PROCESS macro의 model 6번을 이용하였고, 부트스트래핑 5,000회 지정 및 신뢰구간 95%를 설정하였다. 분석한 결과는 <표 5>와 같다. 고객 폭언-의도적 반추-외상 후 성장-직무 유지 의도의 관계에서 매개 효과 지수는 0.193이고 Boot SE는 0.024, 그리고 Boot LLCI (신뢰구간 하한값) 0.051와 Boot ULCI (신뢰구간 상한 값) 0.146 사이에 0을 포함하지 않고 있어서 각 경로의 유의성이 검증되었고, 고객 폭언-자기성찰 지능-외상 후 성장-직무 유지 의도의 관계에서도 매개 효과 지수 0.155 Boot SE는 0.018, 그리고 Boot LLCI (하한값) 0.25과 Boot ULCI (상한값) 0.94 사이에 0을 포함하지 않고 있어서 각 경로의 유의성이 검증되었다.

고객 무례 행동-의도적 반추-외상 후 성장- 직무 유지 의도와의 관계에서 매개 효과 지수는 0.225이고 Boot SE는 0.030, 그리고 Boot LLCI (신뢰구간 하한값) 0.071과 Boot ULCI(신뢰구간 상한값) 0.236 사이에 0을 포함하지 않고 있어서 각 경로의 유의성이 검증되었고, 고객 무례 행동-자기성찰 지능-외상 후 성장-직무 유지 의도의 관계에서도 매개 효과 지수 0.274, Boot SE는 0.019, 그리고 Boot LLCI (하한값) 0.041과 Boot ULCI (상한값) 0.186 사이에 0을 포함하지 않고 있어서 각 경로의 유의성이 검증되었다.

4.3.3 리더 지원인식의 조절 효과검증

리더 지원인식이 의도적 반추와 자기성찰 지능에 미치는 조절 효과를 검증하기 위하여 Process macro의 model 7번을 이용하였고, 부트스트래핑 5,000회 지정 및 신뢰구간 95%를 설정하였다. 분석한 결과는 <표 6>, <표 7>과 같다. 고객 폭언 및 무

례 행동을 경험한 외식 종사원의 부정적 감정과 직무 유지 의도와의 관계에서 리더 지원인식의 조절 효과에 관해서 사회적 지지는 매개 변수인 의도적 반추와 자기성찰 지능을 조절하는 것으로 검증되었다.

<표 6>에 제시된 사회적 지지의 수준에 따른 의도적 반추의 조절 효과를 살펴보면 리더 지원인식의 조건부 조절 효과에서 의도적 반추는 M- 1SD (−1.000)부터 M(.000)과 M+1SD (1.000)의 수준에서 모두 유의하였다. 즉, 사회적 지지가 M과 M±1SD인 영역에서 의도적 반추에 미치는 영향은 유의한 것으로 판단되었다.

<표 6> 사회적 지지의 수준에 따른 의도적 반추의 조절 효과

매개 변인	리더 지원 인식 수준	리더 지원인식	Effect	Boot S.E	95 % 신뢰구간 LLCI	ULCI
의도적 반추	저수준(M-ISD)	82.347	0.68	.047	.184	.363
	중수준 (M)	93.112	0.81	.525	.273	.438
	고수준(M+ISD)	103.876	0.94	.058	.362	.517

< 표 7>에 제시된 사회적 지지의 수준에 따른 의도적 반추의 조절 효과를 살펴보면 자기성찰 지능은 M- 1SD (−1.000)부터 M(.000)과 M+ 1SD (1.000)의 수준에서 모두 유의하였다. 즉, 사회적 지지가 M과 M±1SD인 영역에서 자기성찰 지능에 미치는 영향은 유의한 것으로 판단되었다.

<표 7> 사회적 지지의 수준에 따른 자기성찰 지능의 조절 효과

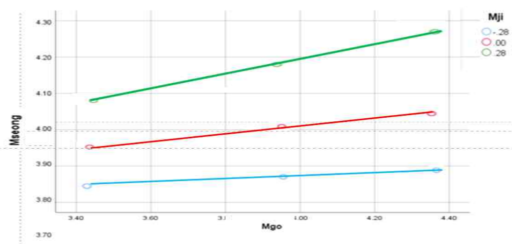
매개 변인	리더 지원 인식수준	리더 지원인식	Effect	Boot S.E	95 % 신뢰구간 LLCI	ULCI
자기성찰 지능	저수준(M-ISD)	84.467	0.75	.038	.283	.397
	중수준 (M)	104.371	0.87	.043	.305	.445
	고수준(M+ISD)	124.274	0.98	.048	.326	.493

< 도표 1>은 리더 지원인식의 조절된 매개 결과를 도표로 나타낸 것인데, 고객 폭언 및 무례 행동과 의도적 반추, 자기성찰 지능과의 관계에서 의도적 반추의 조절 효과를 나타낸 그래프가 더 가파르게 상승함을 볼 수가 있는데, 따라서 리더 지원인식의 조절 효과는 의도적 반추에서 더욱더 많이 나타났다고 볼 수가 있다.

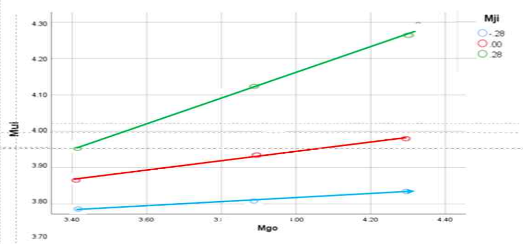
<도표1> 리더 지원인식의 조절된 매개 효과검증

V. 결 론

5.1 연구결과의 논의



<고객 무례행동과 자기성찰지능과의 관계에서>



<고객 무례행동과 의도적 반추와의 관계에서>

본 연구는 조직구성원들이 직무 유지에 있어 부정적 영향력을 행사하는 고객의 폭언 및 무례 행동을 경험한 조직구성원들의 외상 사건 경험 후, 그 외상이 단순히 부정적 영향을 미치는 것을 넘어 그러한 부정적 경험을 밑거름으로 그보다 더 긍정적으로 변화 및 성장을 하게 하는 외상 후 성장에 관한 관심에서 시작되었다. 따라서 이러한 심리적 변화 과정에 영향을 주는 요인을 알아보기 위하여 외상 후 성장의 주요 변인이라고 알려진 자기성찰 지능과 의도적 반추에 초점을 맞춰 탐색하고자 하였다. 이에 따라 본 연구에서는 고객의 폭언 및 무례 행동이 근무 유지 의도에 미치는 영향에 있어 주요 변수인 의도적 반추와 자기성찰 지능, 외상 후 성장에 대해 고찰하고자 하였으며, 가설검증에 관한 분석 결과는 다음과 같이 나타낼 수 있다.

첫째, 외식 종사원의 고객 폭언은 자기성찰 지능을 통해 직무 유지 의도에 정(+)의 영향을 미친다. 이러한 결과는 한수진과 최민석 (2018)의 연구결과와도 일치하는데, 연구에서는 고객 무례 행동을 경험한 구성원들은 부정적 정서를 경험하게 되고 이러한 감정소진은 구성원들의 직무 유지 의도에 영향을 미친다고 하였다. 따라서 다른 산업군에 비해 강도 높은 감정 노동을 경험하고 있는 외식 종사원들에게 있어 고객 폭언 및 고객 무례 행동의 부정적 감정을 해소하고 자신의 직무에 애착을 가질 수 있도록 조직에서는 조직구성원들을 이해하고 돕기 위한 노력 및 방안을 강구 하여야 한다.

둘째, 의도적 반추와 자기성찰 지능은 외상 후 성장에 영향을 미치는 것으로 나타났고 이러한 결과는 외상 후 성장은 일시적으로 개인 내부에서 단시간에 일어나는 것이 아니라 조직구성원 내부의 자기성찰 지능과 의도적 반추 등의 심리적인 변화 과정과 시간이 필요하다는 것을 알려준다. 이러한 결과는 고주희·송현주(2015)의 연구결과와도 일치하는데, 연구에서는 자기성찰 지능이 외상 후 성장을 증진 시키는 완전매개 효과가 있는 것으로 나타났다. 또한, 자기성찰이 외상 후 성장을 예측해주는 필수요소라고 밝힌 기존 연구들(Smyth & Stone, 1999; Stanton, 1993; Tedeschi & Calhoun, 2006)을 지지하는 결과이다. Tedeschi와 Calhoun(2006)은 특히 외상 경험 후 구성원들 각자의 인지적 처리 방식들이 있는데, 그중 외상 경험 당시를 떠올리며, 일의 발생 원인을 객관적으로 숙고하는 인지적 처리 방식이 외상 후 성장을 지각하는데 중요하다고 보았다. 따라서 직무를 수행하는 과정에서 부정적 경험을 한 외식 종사원들의 심리적 감정 조절에 영향을 줄 수 있는 의도적 반추와 자기성찰 지능 등에

관한 교육 및 개발, 촉진할 수 있는 조직 차원의 관심과 정책이 마련되어야 한다.

마지막으로, 조절변수로 사용한 리더 지원인식은 의도적 반추와 자기성찰 지능의 강도를 조절하였다. 이러한 결과는 고객 폭언 및 무례 행동을 경험한 외식 종사원들에게 있어 리더 지원의 중요성을 시사하고 있으며, 자기성찰 과정과 의도적 반추를 통해 외상 후 성장을 이루기 위해서는 단순히 조직구성원의 노력뿐만 아니라 조직 리더의 역할의 중요성을 보여주고 있다, 이러한 결과는 권인수와 최영근(2011)의 연구, 김기정과 김해란 (2016)의 연구결과와도 일치하며, 연구에서는, 자기성찰과 안녕감의 관계에서 리더 지원인식의 중요성에 대해 증명하였고 따라서 조직구성원들은 리더의 지원 등의 심리적 지지를 기반으로 자신이 추구하고자 하는 의미를 발견하고 노력하는 적응적인 대처전략을 사용할 수 있을 것이다.

5.2 학문적 시사점

이와 같은 연구의 결과를 바탕으로 다음과 같은 학문적 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 본 연구는 조직구성원들의 외상 후 성장에 관하여 연구를 진행하였는데, 외상 후 성장은 그동안 간호학 및 심리학 분야에서의 연구가 일부 이루어지고 있으나, 현재까지 그 연구가 부족한 실정이며, 기존의 연구에서는 외상 후 성장에 이르는 과정에 있어 의도적 반추와 자기성찰 지능을 별도로 살펴보는 연구가 수행되었고, 외상 후 성장에 이르는 과정을 통합적으로 살펴본 연구는 거의 존재하지 않는 실정이다. 따라서 외상 후 성장에 영향을 주는 자기성찰 지능과 의도적 반추를 통합적으로 함께 살펴본 이러한 연구는 의의가 있다고 할 수 있으며, 향후 연구를 위한 기초자료로 활용할 수 있다

둘째, 본연구에서는 외식업체 구성원의 직무 유지 의도에 관하여 의도적 반추 및 자기성찰 지능이 외상 후 성장에 이르는 과정을 통하여 검증하였다. 이와 같은 연구의 결과를 바탕으로 고객 폭언 및 무례 행동의 부정적 경험을 긍정적인 과정으로 승화시키는 데 있어서의 조직구성원의 심리적 메커니즘의 이해에 관한 구체적 자료를 제시하였다는 것에 의의가 있다.

셋째, 본 연구에서는 리더 지원인식이 의도적 반추 및 자기성찰 지능에 미치는 조절효과를 검증하였는데, 본 논문에서의 이러한 결과를 토대로 조직 리더의 구성원에 대한 지원은 조직구성원들에게 있어서 강력한 심리적 지원 수단이 될 수 있다는 것을 증명 함으로서 리더 지원인식과 의도적 반추 및 자기성찰 지능과의 관계에 대한 이론적 개념의 정립이라는 시사점을 제공할 수 있었다.

5.3 실무적 시사점

본연구를 바탕으로 다음과 같은 실무적 시사점을 제공할 수 있다.

첫째, 외식업체 경영자들에게 조직의 지속가능성과도 연계되는 조직구성원의 직무

유지 의도에 영향을 미칠 수 있는 외상 후 성장이라는 명제를 제시해 줄 수 있는 실증적 분석을 수행하였다. 외식업체 경영자와 실무진들은 이러한 연구결과를 기반으로 조직구성원의 직무 유지 의도에 영향을 미칠 수 있는 외상 후 성장이라는 변수를 조직구성원들에게 지각시킬 수 있는 전략적 방안들을 강구 하도록 노력해야 한다.

둘째, 조직구성원의 심리적 안정이 결국 조직의 지속가능성에도 영향을 미칠 수 있다는 의식과 구성원에 대한 이해를 바탕으로 하는 조직 운영방안에 대한 제시를 통해 조직구성원들의 믿고 따를 수 있는 조직환경이 제공된다면 직무 유지 의도에 많은 영향을 줄 수 있으리라 생각한다.

셋째, 조직구성원의 직무 유지 의도에 영향을 미칠 수 있는 리더 지원 방안에 관한 관심을 가져야 한다. 도시락업체 S 업체는 갑질 고객에게 서비스 거부 의사를 공개적으로 밝히고 있는데, S업체'공정 서비스 권리 안내'에는 "상품의 대가는 동등한 교환이다. 우리 직원이 고객에게 무례한 행동을 했다면 해당 직원을 내보내겠지만 고객이 우리 직원에게 무례한 행동을 한다면 그 고객을 내 보내겠다"고 적혀있어 네티즌들의 지지를 얻고 있다 (SBS뉴스기사, 2016). 따라서 이와 같은 사례를 바탕으로 외식업체는 조직구성원들을 보호하기 위한 노력을 하여야 하며, 조직구성원의 감정노동에 대한 정부 차원의 권고사항 및 규제를 갖추는 것도 필요할 것이다.

넷째, 성장치료는 기본 토대 위에서 성장으로 나아가 앞으로 닥칠지 모르는 또 다른 외상으로부터 심리적 안녕감을 유지 시킬 수 있는 심리적 면역성을 길러 주는 것을 목표로 한다(최승미, 2008). 이러한 관점에서 경영자 또는 실무진들은 개인이 외상 경험 이후 삶의 의미를 추구하고 발견할 수 있도록 도울 수 있는 의도적 반추 및 자기성찰 지능의 심리적 기제에 관한 교육을 통해 직원들로부터 공감받고 인정받는 업체로 성장 발전해 나가야 하고, 외식 종사원 모두 안심할 수 있는 외식업체 이용의 근간을 제공하여 궁극적으로 지속 가능한 경영이란 목표를 달성할 수 있을 것이다.

5.3 연구의 한계 및 향후 연구 방안

이상 서술한 바와 같이 본 논문에서 유의한 결과와 의미 있는 시사점을 제시했지만, 몇 가지 연구의 한계점과 보완점을 가지고 있으므로, 향후 연구에서는 본 연구의 다음과 같은 사항들을 수정 보완하여 연구를 진행하여야 할 필요가 있다.

첫째, 표본 수집과정의 한계이다. 한국이라는 지역적인 한계로 인해 이러한 표본을 가지로 연구결과를 일반화하기에는 한계가 있다. 따라서 향후 연구에는 여러 나라의 다양한 인구를 대상으로 표본을 수집하여 관계를 살펴볼 필요가 있다.

둘째, 외식 종사원의 심리적 매커니즘과 외상 후 성장의 단계는 여러 가지 외부 요인에 의해 달라질 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 외상 후 성장에 영향을 줄 수 있

는 의도적 반추 및 자기성찰 지능 외의 다른 변수들에 관한 연구가 지속되어야 한다.

셋째, 개인의 심리적 의식 및 상태는 지금과 같은 횡단적 조사연구로만 파악하기에는 무리가 있다. 따라서 향후 연구에서는 고객 폭언 및 무례 행동을 경험한 외식 종사원의 심리적 치유과정에 대해 시간의 경과를 바탕으로 변수들 사이의 영향 정도를 파악할 수 있는 종적 연구의 필요성이 제기된다.

넷째, 의도적 반추와 자기성찰 지능의 매개 변수에 영향을 줄 수 있는 변수로 리더 지원 인식 외의 다른 변수들이 존재할 수 있는데, 이와 관련한 변수들에 관한 연구들이 필요하다.

참고문헌

강성호, 허원무, 김민성 (2019), 고객 무례 경험이 직무 열의를 매개로 서비스 성과에 미치는 효과 : 고객 파워와 직무 자율성의 역할을 중심으로, *마케팅관리연구,* 24(3), 65-88

고주희·송현주 (2015), 자기성찰 지능이 외상 후 성장에 미치는 영향: 삶의 의미를 매개로, *청소년학연구,* 22(2), 245-268

김기정·김해란 (2016), 자기성찰과 안녕감의 관계에서 의미추구 및 의미발견의 매개효과, *청소년학연구*, 23(12), 159-185

김민성, 허원무, 김병수 (2019), 고객 접점직원의 고객 무례 경험이 서비스 성과에 미치는 효과:감정소진과 정서조절역량의 역할을 중심으로. Korea Distribution Science Association, *유통과학연구*, 17(8), 115, 107-118

김성훈 (2008). 온라인 커뮤니티 이용자의 지속 의도에 관한 연구. *한국콘텐츠학회논문지*, 8(11): 239-248.

김수연, 안귀여루 (2023), 외상 경험 대학생의 정서조절 양식이 외상 후 성장에 미치는 영향 : 의도적 반추와 정서적 자기 노출의 매개 효과를 중심으로, *청소년학연구,* 30(2), 281-310

김영숙, 서경현 (2002), 생활환경에 따른 한국 노인들의 생활 만족과 우울 수준, *노인복지연구,* 18, 273 - 290

김진, 목이, 희경 (2016), 침투적 반추와 의도적 반추, 외상 후 성장의 관계, *상담학연구,* 17(6), 165- 182

김진수. 서수균 (2011), 친밀한 관계 경험과 성장적 반추가 외상 후 성장에 미치는 영향, *한국 심리학회지,* 30(3),793-809

김현경, 엄진섭, 전우택(2008), 북한 이탈 주민의 외상 경험 이후 심리적 성장, *사회복지연구*, 39, 29-56

김현주 (2016). 스마트폰 중독 예방 프로그램 참여자의 지속 의도에 영향을 미치는 요인 분석. *한국심리학회지*: 상담 및 심리치료 28 (3): 689-710.

김현지· 양명숙(2017), 학업중단 청소년의 사회적 지지, 자아 탄력성과 스트레스 대처방식 연구. *Journal of Digital Convergence*, 15(1), p23-34.

김환 (2010). *자기 초점의 역기능적 속성이 반추와 우울에 미치는 영향.* 서울대학교 대학원 박사학위 논문.

김효진, 진미경 (2016), 아동이 지각하는 일상적 스트레스 및 사회적 지지가 주관적 안녕감에 미치는 영향, *한국가족복지학,* 21(3), 443-466

노지안 (2021), 소방공무원의 성장적 반추가 외상 후 성장에 미치는 영향: 사회적 지지와 탄력성의 조절 효과 중심으로, *인문사회 21*, 12(5), 303-316
민지원 (2014), *침습적 반추와 의도적 반추가 통제감을 매개로 역경 후 성장 및 우울에 미치는 영향,* 이화여자대학교 대학원, 석사학위 논문
박선정 (2015), 관계 상실 경험 대학생이 지각한 사회적 지지가 외상 후 성장에 미치는 영향: 의도적 반추의 매개 효과, *학교사회복지,* 30, 71- 94
서덕숙, 김중인 (2017), 감정 노동에 대한 정서적·인지적 상사지원이 정서적 탈진감과 직무 만족에 미치는 차별적 영향: 패션판매원을 중심으로, *서비스경영학회지*, 18(1), 177-197
신선영, 정남운 (2012). 삶의 의미와 사회적 지지가 외상 후 성장에 미치는 영향: 성장적 반추를 매개 변인으로, *인간 이해,* 제33권 제2호
송승훈 등 (2009), 한국판 외상 후 성장척도의 타당도 및 신뢰도 연구, *한국심리학회지,* 14(1), 193-214
양귀화, 김종남 (2014) 외상 후 성장 과정에 대한 분석, *한국심리학회지*, 19(4), 1041-1062
연합뉴스 (2023). 5년간 기내 불법행위 300건 육박…국토부·항공사 대책 마련 골몰. *연합뉴스*. https://www.yna.co.kr/view/AKR20230101000100001
오미경 (2013), 성인용 자기성찰 지능 척도 개발 연구, *인간발달연구,* 20(1), 51 - 78
오수성, 신현균 (2008), 5.18 피해자들의 생활 스트레스, 대처방식, 지각된 사회적 지지와 외상 후 스트레스, 심리 건강 간 관계, *Korean Journal of Clinical Psychology,* 27(3), 595-611
윤명숙 (2011). 사회복지사의 외상 경험과 외상 후 스트레스장애의 관계에 미치는 사회적 지지의 조절 효과, 정신 건강과 사회복지, 41(4), 174 - 200
윤혜정(1993), *청소년의 일상적 스트레스와 사회관계망 지지 지각*, 서울대학교 석사학위 논문
이수림 (2013), 외상 유형이 외상 후 성장 및 지혜에 미치는 영향: 사회적 지지와 대처의 매개 효과, *한국심리학회지,* 19(3), 319-341
이양자, 정남운 (2008). 외상 후 성장에 대한 연구개관, *한국심리학회지*, 13(1), 1-23
이옥형 (2012). 대학생의 생활 스트레스, 자아 탄력성 및 사회적 지지가 심리적 안녕감에 미치는 영향, *청소년학연구* , 19(1), 29-57
이은진 (2020), 자살유가족의 복합 비애, 회복 탄력성, 성장적반추, 사회적 지지가 외상 후 성장에 미치는 영향, *한국정신건강사회복지학회* , 2020년 추계학술대회

은진 (2020). 자살사별 유족의 복합 비애와 외상 후 성장 간의 관계: 사회적 지지와 자기효능감의 매개 및 조절 효과. *한국심리학회지*: 건강, 25(4), 705-724.

임선영 (2014). 관계 상실 경험자를 대상으로 한 외상 후 성장 촉진 프로그램의 효과, *인지행동치료* , 14(3), 339 ~ 358

전무경, 이기은 (2014), 호텔산업의 비정규직 종업원들이 지각하는 임금 불공정성과 직무성과 간의 관계에서 상사지원과 LMX의 조절 효과에 관한 연구 : 상대적 박탈감을 중심으로*, *서비스경영학회지,* 15(1), 219-241

전유진, 배정규 (2013), 자기 노출, 사회적 지지 및 의도적 반추가 외상 후 성장에 미치는 영향, *인간이해*, 34(2), 215- 228

정민선 (2019), 대학생의 자기 노출, 사회적 지지가 외상 후 성장과의 관계에서 의도적 반추의 매개 효과, *상담학연구*, 15(1), 415- 430

정연균· 최응렬 (2014). 경찰공무원의 외상 후 성장에 영향을 미치는 요인 : 수도권 지역내 경찰공무원을 중심으로, *한국경찰학회보*, 16(5), 243 - 276

조선일보 (2021). 거대 식품 기업부터 플랫폼·스타트업·외식 업체까지 ‘HMR 춘추전국시대’ *조선일보*. 2021년 10월 30일기사

최승미 (2008), *외상 후 성장 관련 변인의 탐색*, 고려대학교 박사학위논문

한수진, 최민석(2018). 고객 무례 행동의 부정적 정서를 통한 감정 소진에 미치는 영향. *한국산학기술학회지*, 19(1), 486-496.

한승우, 최은숙 (2020), 경찰공무원의 외상 후 성장 구조모형, *지역사회간호학회지,* 31(4), 348- 359

Calhoun, L. G, and R.C. Tedeschi (1999), Facilitating posttraumatic growth: A clinician 's guide, MahWah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Calhoun, Tedeschi and McMillan (2000), A correlational test of the relationship between posttraumatic growth, religion and cognitive processing , Journal of Traumatic Stress, 13(3), 521-527

Gardner, H.(1983). Frame of mind : *The theory of multiple intelligences.* New York : Basic Books.

Gardner, N. (1991). Intelligences : Multiple perspectives. Florida: Harcourt Brace & company.

Grandey, A. A., Dickter, D. N., and Sin, H. P. (2004). The customer is not always right: Customer aggression and emotion regulation of service employees. Journal of Organizational Behavior: *The International Journal of Industrial Occupational and Organizational Psychology and Behavior,* 25(3),

397–418.

Csank, P. A., and Conway, M. (2004). Engaging in Self–Reflection Changes Self–Concept Clarity: On Differences Between Woman and Men, and Low–and High–Clarity Individuals, *Sex roles,* 50, 469–480.

Goussinsky (2020). Customer aggression and service sabotage: Examining the joint moderating effect of social sharing and rumination. *Journal of Service Theory and Practice,* 30(4), 476–497.

Kim, S., and Bae, S. (2019). Gratitude Moderates the Mediating Effect of Deliberate Rumination on the Relationship Between Intrusive Rumination and Post–traumatic Growth. *Journal of Happiness Studies*, 20(8), 2597–2611.

Nolen–Hoeksema, S., Wisco, B. E., and Lyubomirsky, S. (2008). Rethinking rumination. *Perspectives on psychological science*, 3(5), 400–424.

Kang, H. S., and Kim, B. N. (2021). The Role of Event–Related Rumination and Perceived Social Support on Psycological Distress during the COVID–19 Pandemic: Results from Greater Daegu Region in South Korea. *International Journal of Environmental Research and Public Health,* 18(2), 536.

Kang and Kim (2021). The Role of Event–Related Rumination and Perceived Social Support on Psychological Distress during the COVID–19 Pandemic: Results from Greater Daegu Region in South Korea. I*nternational Journal of Environmental Research and Public Health,* 18(2), 536.

KICQ(Korean interpersonal Conflict Questionnaire), *한국 직업능력개발원*

Ledro et al. (2022). Artificial intelligence in customer relationship management: literature review and future research directions. *Journal of Business Research,* 133, 1–18.

Lisa E. Baranik et al. (2017). Customer Mistreatment, Employee Health, and Job Performance: Cognitive Rumination and Social Sharing as Mediating Mechanisms. *Journal of Management,* 43(4), 1261–1282.

Myers, D. G. (2020). Growth After Trauma. *Monitor on Psychology*, 51(8), 36–41.

Porter, J. (2022). Don’t Underestimate the Power of Self–Reflection. *Harvard Business Review,* 100(1), 28–31.

SBS NEWS (2022). *손이 떨리고 심장이 두근*"…폭언 경험 노동자 90% 넘어. SBS

NEWS. https://news.sbs.co.kr/news/endPage.do?news_id=N1006548379
Sliter, M., Sliter, K., and Jex, S. (2012). The employee as aunching bag: The effect of multiple sources of incivilityon employee withdrawal behavior and sales performance. *Journal of Organizational Behavior,* 33(1), 121-139
Szczygiel and Bazińska (2020). Emotional Intelligence Mitigates the Effects of Customer Incivility on Surface Acting and Exhaustion in Service Occupations: A Moderated Mediation Model. *Frontiers in Psychology,* 11, 579.
Taku, K., Calhoun, L. G., Cann, A., and Tedeschi, R. G. (2008). The factor structure of the Posttraumatic Growth Inventory: A comparison of five models using confirmatory factor analysis. *Journal of Traumatic Stress*, 21(2), 158-164.
Tedeschi, R. G., and Calhoun, L. G. (2004). Posttraumatic growth: Conceptual foundations and empirical evidence. *Psychological Inquiry,* 15(1), 1-18.
Thomas et al. (2022). Incivility Begets Incivility: Understanding the Relationship Between Experienced and Enacted Incivility with Customers Over Time. *Journal of Business Ethics,* 173(3), 671-688.
Wang et al. (2022). Conflict-solving as a mediator between customer incivility and service performance: The moderating role of deliberate rumination. *International Journal of Hospitality Management*, 96, 103033.
Wang et al. (2021). The mechanism and boundary conditions of the relationship between customer incivility and service quality. *Journal of Service Management,* 32(3), 449-469.
Wright, D. J., Park, C., and Folkman, S. (2020). Understanding the relationship between traumatic suffering, posttraumatic growth, and prosocial behavior among college students: A longitudinal study using latent growth modeling. *Journal of Positive Psychology and Wellbeing*, 4(2), 188-204.
Zhan et al. (2021). Daily relationships between customer incivility, organizational control, self-efficacy and service performance. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 69, 103092.
Zhan et al. (2021). Daily relationships between customer incivility, organizational control, self-efficacy and service performance. International *Journal of Hospitality Management,* 94, 102837.

*** 저자소개 ***

· 김 서 은(sechristina@naver.com)
경희대학교 일반대학원 조리 외식경영학과 박사과정에 재학 중이다. 주요관심 분야는 외식산업마케팅, 푸드 심리학, 서비스품질, 호스피탈리티 마케팅, 리더십이다.

· 이 규 민(gmlee@khu.ac.kr)
경희대학교 외식경영학과 교수로 재직 중이다. 주요관심 분야는 외식경영, 미식학, 리더십이다.