

성적 먼지차별(Gender Microaggression)을 경험한 직장여성의 분노반추, 정서 표현 양가성과 반생산적 업무행동*

정 젤 나(제1저자)

우송대학교 엔디컷국제대학 글로벌호텔매니지먼트학과 (초빙교수)

김 영 국(교신저자)

강원대학교 경영대학 관광경영학과 (교수)

Female employee's Anger Rumination, Ambivalence over Emotional Expression, and Counterproductive Work Behaviors: Focused on Gender Microaggression

Chung, Jellna(First Author)

Department of Global Hotel Management, Woosong University (Visiting Professor)

Kim, Yeong Gug(Corresponding Author)

Department of Tourism Administration, Kangwon National University (Professor)

Abstract

This study was to examine the relationships among female employee's anger rumination, ambivalence over emotional expression, and counterproductive work behaviors, based on gender microaggressions in the service sectors. The theory

* 이 논문은 2022년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임
(NRF-2022S1A5A2A01045828)

of counterproductive work behavior by Spector(2011) in this study was applied to female employees experienced to gender microaggression. The online survey was performed between from January 2 to 22, 2023. Total 203 were valid for the data analysis. The study's findings provided that the hypothesized paths were accepted, and a good model fit was obtained. Based on the results, theoretical implications and practical implications were discussed, and limitations of this study and future study directions were suggested.

Keywords : Microaggression, Anger rumination, Ambivalence over emotional expression, Counterproductive work behaviors

접수일(2024년 02월 13일), 수정일(2024년 03월 18일), 게재확정일(2024년 03월 26일)

I. 서론

사회적으로 여성의 인권과 경제적·사회적 위치는 지속적으로 상승하고 있다. 코로나 19 이전, 세계적으로 여성 종사자의 신입직원 채용률은 약 50%에 달하며, 여성 임원 직도 대략 40%에 이르렀다(중앙일보, 2019). zdnet(2023)에 따르면, 우리나라는 2022년 기준, 여성 취업자는 약 1,216만 명으로 전년 대비 약 43만이 증가했다고 보고하며, 2023년 여성 고용률이 52.9%를 차지한다고 덧붙였다. 또한 정보통신 분야 여성 취업자는 32만 5,000명에 이르렀고, 여성 대표자 비율도 19.3%에 매년 소폭 상승한다고 전했다.

이처럼 여성의 경제활동은 점증적으로 증가하는 추세지만, 아직도 양성평등 등 남녀 경제활동 참가율 격차가 존재한다. 매일일보(2023)는 우리나라 여성과 남성의 경제활동 참가율 격차가 OECD 가입국 38개 중 7번째로 높다고 지적하였고, 남녀 임금 격차는 31.1%로 OECD 국가 중 가장 크다고 지적했다. 또한 직장 내 구조적 성차별도 심각한 문제를 초래한다. 사단법인 직장갑질119는 직장인 1,000명을 대상으로 ‘직장 내 젠더폭력 경험과 대응’에 대한 설문조사를 실시하였고, 전반적으로 직장인의 약 70%가 우리 사회에 구조적 성차별이 존재한다고 보고하였다(우먼타임즈, 2023). 특히 보고서는 직장 내 성희롱, 여성 비하 등을 가볍게 인식하는 태도나 성적차별을 신고해도 적극적으로 대응하지 않거나 오히려 불이익을 당할 거 같아 참는다는 직장내 분위기에 문제점을 지적하고 기업의 양성평등 문제 해결과 조직문화 개선에 대한 필요성을 지적하였다.

학계에서도 다각적으로 조직 내 성차별에 관한 연구가 진행되고 있다. 특히, 선행연구는 최근에는 먼지차별(micro-aggression)과 같이 직접적이고 노골적인 차별행위가 아닌 온건하고 은밀한 형태로 이루어지는 성적차별이 직장 내에서 이루어진다고 제시하였다(Nadal, 2010; Restubog et al., 2011; Tepper, 2000). 특히, 선행연구는 먼지차별의 피해자는 심리적으로 부정적인 상황에 경험하고, 특히 직장인의 경우는 업무생산성과 직무성도가 저하되어 궁극에는 조직에 부정적인 영향을 미친다고 강조했다(Spector, 2011; Tepper, 2000). 더욱이 Spector & Fox(2005)는 조직에서 모욕적이고 불합리한 차별을 경험한 피해직원의 심리상태와 반생산적 업무행위의 인과관계에 주목하고, 먼지차별과 같은 차별행위 피해자의 정서와 감정상태를 조직 차원에서 관리할 필요성을 제기했다.

선행연구는 적대적이고 명백한 성차별이나 공격적인 성희롱 등에 관한 연구를 지속해서 다루었다(김영국과 우은주, 2023; 박지현과 탁진국, 2008; Hurst & Beesley, 2013). 하지만, 먼지차별과 같이 은밀하고 미묘하게 진행되는 성차별에 관한 연구는 미흡한 현실이다. 몇몇 연구는 먼지차별과 관련한 현존하는 몇몇 연구는 주로 기업 내 벌어지는 성차별로 인한 피해경험자의 부정적 심리상태에 주목하고(박지현과 탁진국, 2008; Hurst & Beesley, 2013), 직장 내 성차별이 직무 만족이나 이직 의도와 같은 행동변수에 미치는 영향에 관한 연구(김은하와 백혜영, 2018), 정성적 방법을 통해 직장여성이 인식하는 성인지 감수성과 성적 먼지차별 경험(김영국과 우은주, 2023)을 다룬 연구는 존재한다. 하지만 성적 먼지차별이라는 불유쾌한 환경자극에 노출된 직장여성의 심리적 매개변수와 조직 내 벌어지는 반생산적 업무행위에 대한 연구는 부족한 상황이다.

따라서, 본 연구는 서비스 산업 내 성적 먼지차별로 인한 반생산적 업무 행동의 유기적 관계를 분석하고자 한다. 즉, 사회 구성원 간 연구에서 적용되었던 반생산적 업무 행위를 내 성적 먼지차별에 노출된 여성 직원을 대상으로 확장해 적용하고자 한다. 특히, 불합리한 성차별로 발현되는 피해직원의 반생산적 업무 행위의 효율적 관리와 대응 전략을 제시하기 위해 여성 직원의 반생산적 업무 행위에 직·간접적으로 영향을 미치는 구조적 관계를 Spector(2011) 모형을 적용하여 실증적으로 검증하고자 한다. 본 연구 결과를 종합하여 직장인들의 성평등 향상을 위한 기초정보를 제공해 여성 인력들의 심리적 안정감을 고취하기 위한 직무환경 개선에 관한 시사점을 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 성적 먼지차별(gender microaggression)

성적차별은 성을 기준으로 개인의 권리나 기회를 타인으로부터 침해나 방해받는 체계적이고 불합리한 처우를 의미한다(Capodilupo et al., 2010). 보편적으로 여성에 대한 성차별은 남성이 여성을 지배하려는 의도에 대한 신념으로 도출되는 것이기 때문에, 여성의 삶의 질을 저해하고 침해하는 부정적 행위이다(김예은, 2018; Nadal, 2010).

현대적 성차별주의(modern sexism)는 직접적인 언행과 행동을 실제로 드러내기보다는, 좋은 의도인 것처럼 포장하거나 미묘하게 위장하는 방식으로 가부장적인 권위주의를 강요하는 방식으로 이루어진다고 보고했다(Capodilupo et al., 2010). 이처럼 명백하고 직접적인 차별행위가 아닌, 은밀하고 미묘하게 꾸며진 성차별을 성적 먼지차별(gender microaggression)이라고 정의한다(Nadal, 2010). Swami et al.(2010)은 성적 먼지차별은 노골적인 형태의 차별보다, 일상생활에서 더욱 쉽게 노출될 수 있기 때문에, 먼지차별을 경험하는 것은 직간접적으로 피해자에게 부정적인 영향력을 미친다고 언급했다. 특히 선행연구는 호의를 가장하거나 의도하지 않은 언행도 성적 먼지차별에 포함되기 때문에, 가해자와 피해자 모두에게 차별로 지각되기 어렵다는 특징을 포함하고 있다고 덧붙였다(김예은, 2018). 따라서 성적 먼지차별의 경험은 단기적으로 무해한 것으로 보이더라도 반복적으로 지속되면 개인의 일상에 심각한 부정적 영향을 미칠 수 있다고 강조했다(Capodilupo et al., 2012).

선행연구는 적대적인 성차별 혹은 명백한 성추행이나 성희롱 등에 집중해 연구가 이루어졌고, 은밀하고 미묘한 형태로 변화하여 우리 삶에서 은연중에 일어나는 먼지차별을 주제로 다룬 연구는 미흡한 실정이다. 기존문헌은 먼지차별은 주로 남성이 자신들이 여성보다 우월하게 생각에서 시작되며, 이러한 구시대적 성차별주의가 진화하여 마치 좋은 의도인 것처럼 보이거나 실제로는 가부장적인 권위를 유지하는 방식을 현대적 성차별주의 관점에 기반한 개념적 연구에서 비롯되었다고 주장한다(Swim et al., 2010; Nadal, 2010). 후행 연구들은 먼지차별 개념을 계량적으로 평가하기 위한 척도개발 연구가 주를 이루었다(Capodilupo et al., 2012). 특히 성적 먼지차별 척도개발 연구는 성적 먼지차별의 하위요인으로 ‘전통적 가사 의무’, ‘외모에 대한 압박’, ‘성차별의 부정’ 등을 제시하지만, 연구는 일반여성이나 흑인 여성을 대상으로 이루어진 해외사례이다. 김은하(2018)는 국내 일반여성들을 대상으로 일상생활에서 발생하는 성적 먼지차별에 대한 척도개발에 관한 연구를 진행했다. 전반적으로 연구범위가

일반 여성을 대상으로 접근하여, 일반성을 확보했지만 기업 내 직장여성이라는 특정 대상에게는 적용하기에는 한계가 있다. 따라서 본 연구 여성직원을 대상으로 조직 내 성적 먼지차별의 유형 및 하위요인을 개념화하고, 조직 내 성차별의 체계적 관리 및 성적 먼지차별 유형별 대응에 대한 기초자료를 제공하고자 한다.

한편, 기존 연구들은 조직 내 성차별로 인한 피해자에게 부여된 부정적 영향을 주로 개인의 심리적 상태나 삶에 주목해서 다루었고, 관리적 측면에서 성차별로 인한 개인의 부정적 상태가 기업에 미치는 부정적 영향에 관한 연구는 부족하다. 선행연구들은 여성들의 경험한 성차별 혹은 성희롱에 노출된 피해자들의 우울증과 불안감에 대한 심리상태 연구(Klonoff & Landrine, 1995), 성차별을 경험한 여성의 자아 통제감, 자존감과 같은 정신적 심리적 건강의 인과관계에 관한 연구가 다수를 이루고 있다(김예은, 2017; 김은하와 백혜영, 2018; Landry & Mercurio, 2009). 비록 몇몇 연구들은 직장 내 성차별이 직무 만족이나 이직 의도와 같은 행동변수에 미치는 영향에 관한 연구들이 있지만(박지현과 탁진국, 2008; Hurst & Beesley, 2013), 성적 먼지차별이라는 불유쾌한 환경자극에 노출된 직장여성의 심리적 매개변수와 조직 내 벌어지는 반생산적 업무행위에 대한 연구는 전무한 상황이다.

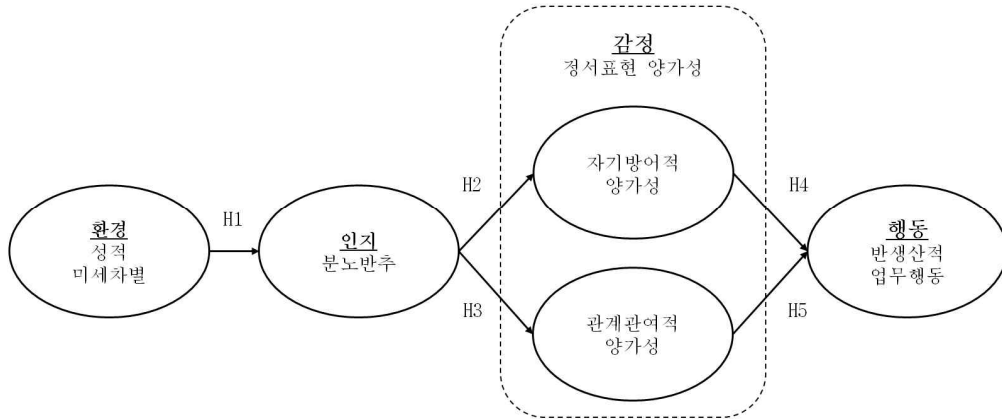
2.2 연구모형 및 연구가설

본 연구의 구조적 관계는 Spector(2011)의 반생산적 업무행동 모델을 연구 취지에 맞게 변형하여 활용하고자 한다. Spector(2011)는 반생산적 업무행동의 프로세스를 사회적 교환이론(social exchange theory)과 공정성 이론(equity theory)을 통해 ‘환경(environment)’-‘인지(cognition)’-‘감정(emotion)’-‘행동(behavior)’으로 설명하였다.

‘환경’은 개인의 행동을 촉발하는 단서라고 볼 수 있으며, 특히 불편한 상황에 노출되어 개인 혹은 상대방의 공격적인 행동을 유발할 수 있는 조건이다(Spector, 2011; Spector & Fox, 2005). 이러한 불편한 상황은 외부 자극을 통해 노출되고, 개인이 자각하는 ‘인식’(반추, 평가, 스트레스)에 직접적인 영향을 주고, 불쾌한 상황에 노출된 개인은 부정적 ‘인식’을 통해 특정한 ‘감정’(부정적 정서, 불안)상태를 거치며, 개인의 부정적 감정상태는 결국 조직에 대한 ‘반생산적 업무행동’으로 귀결된다. 본 연구는 Spector(2011)가 제안한 모형을 바탕으로 본 연구목적에 부합하도록 수정해 특정 환경(성적 먼지차별), 인지(분노 반추), 감정(정서 표현 양가성), 행동(반생산적 과업 행동)의 유기적 관계를 검증하고자 한다. 특히, 직장여성이 경험하는 먼지차별을 외부(externality) 자극으로 보고, 이러한 불쾌한 상황이 타인의 고의성(intentionality)에서 비롯한 인지(분노 반추)와 감정적 반응(정서 표현 양가성)으로 나타날 수 있다는

기존문헌들의 이론을 실증적으로 검증하고자 한다(Capodilupo et al., 2012). 본 연구의 제안된 모형은 다음 <그림 1>와 같다.

<그림 1> 연구모형



2.2.1 분노 반추(anger rumination)

선행연구는 반추를 같은 개념이나 사건을 반복적인 생각으로 다루며, 이러한 반추는 부정적인 정서를 조절하려는 인지적인 정서조절전략(cognitive emotion regulation strategy)으로 보았다(Garnefski & Kraaij, 2006; Martin & Dahlen, 2005). 최근 연구는 반추의 역할을 내적인 심리과정에 집중하여 부정적인 정서를 유지하거나 증폭시킬 수 있다고 제시한다(김고은과 김기영, 2020; Garnefski & Kraaij, 2006). Martin & Dahlen(2005)은 분노 반추는 개인이 특정시점에 겪은 불쾌한 경험으로 유발된 분노를 반복적으로 사고하는 경향이라고 언급했다. 또한, 분노가 정서적이라면, 분노 반추(anger rumination)는 불쾌한 정서에 대한 인지 혹은 사고라고 지적하며, 실제적인 분노감정과 구별되는 인지적 특성이라고 언급했다(김고은과 김기영, 2020; Garnefski & Kraaij, 2006). Martin & Dahlen (2005)은 일반적으로 개인이 분노 촉발사건을 겪었을 때, 이에 대해 반추하는 사람은 그렇지 않은 사람에 비해 주변인들에게 더욱 더 공격적이라고 지적하였고, Garnefski & Kraaij(2006)는 시간이 지나면 소멸하는 분노와 달리 분노 반추는 분노상태를 유지하거나 강화하는 특성이 있어 정서적으로 분노 반추를 조절할 필요하다고 말했다.

분노 반추에 관한 연구는 대부분이 학교에서의 부적응과 문제행동을 야기하는 청소년을 대상으로 이루어졌고(김찬권과 김정민, 2019; 권선주와 이정숙, 2018), 결혼불

안정성을 주제로 부부를 대상으로 실시되었다(김고은과 김기영, 2020; Mohr et al., 2007; Stanley et al., 2002). 하지만 직장 내 일어나는 불합리한 경험이나 성차별에 대한 분노 반추를 연구주제로 한 현존하는 연구는 부족한 상황이다. 본 연구는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1. 직장 내 성적 먼지차별은 경험자의 분노 반추에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

2.2.2 정서 표현 양가성(ambivalence over emotional expression)

정서 표현은 개인의 정서를 지각하고, 내적인 감정을 외부로 표출하는 기능으로, 주변인들과 신뢰관계를 유지하는 사회적 의사소통의 역할을 한다(Gross & John, 2003). 하지만 몇몇 연구는 개인이 자신의 정서를 잘 표현하지 못하고 습관적으로 억제하면서 자신에게 부정적인 감정을 적용하는 사례에 집중하고 이를 ‘정서 표현 양가성’으로 정의하였다(Brockmeyer et al., 2013; Gross & John, 2003). Brockmeyer et al.(2013)은 이러한 정서 표현 양가성은 자신의 감정을 표출하고 싶은 욕구와 감정의 결과에 대한 두려움 간의 갈등으로 볼 수 있다고 언급했다. 최근 연구들은 문화적 관점에서 정서 표현 양가성을 개인주의와 집단주의 문화 측면에서 접근하고 있다(김도연·김은하, 2016; Brockmeyer et al., 2013). 즉, 개인주의 문화에서는 자신의 사고와 감정을 표현하는 것이 중시되지만, 집단주의 문화에서는 개인의 감정표현을 억제하고 조직의 목표에 동참하는 것에 강조되기 때문이라고 본다.

선행연구는 정서 표현 양가성의 하위개념을 ‘자기방어 양가성’과 ‘관계관여 양가성’으로 제안하고 있다. ‘자기방어적 양가성’은 정서 표현에 대한 불능감과 정서 표현 후에 타인에게 공감을 받지 못하거나 거부당할지도 모른다는 두려움을 반영하는 개념으로 정의한다(Brockmeyer et al., 2013; Gross & John, 2003). 반면에 ‘관계관여적 양가성’은 관계성을 고려한 하위차원으로 인상관리나 원만한 대인관계를 유지하기 위해 감정표현을 자제하는 것이라고 본다(강현수와 신호철, 2019; 최혜연과 민경환, 2007; Gross & John, 2003). 즉, 개인의 정서 표현에 대해 양가성은 상대방에게 거부당하거나 외면받는 상황으로부터 자아를 보호하기 위한 이유와 사회구성원으로 상대방과 불편한 관계 형성을 방지하기 위한 목적이 동시에 존재한다는 것이다. 정서 표현양가성이 높은 사람들은 우울하고 심리적 고통을 경험하며, 자신의 감정을 잘 표현하지 않고 낮은 주관적 안녕감을 가진다고 하였다(안재인 등, 2022; Gross & John, 2003). 특히, 정서 표현 양가성은 특정 대상이나 사건에 대한 감정표현을 원하는 동시에 망설임과 회피와 같은 갈등을 수반하기 때문에 정서 표현에 대한 갈등은 정신적·신체적 건강에 악영향을 미칠 수 있다고 덧붙였다(Brockmeyer et al., 2013; Gross & John, 2003). 또한, 박효경과 김은하(2017)의 연구는 여성이 남성보다 더

높은 정서 표현 양가성의 특징을 보인다고 보고했는데, 이들 연구는 여성이 타인의 시선과 행동에 영향을 잘 받고, 부정적 평가에 대한 두려움을 느끼는 성향이 강하기 때문이라고 제시했다. 따라서 본 연구는 Spector(2011) 모형을 기반으로, 분노 반추를 성적 면지차별에 대한 피해 경험으로 보는 인지 작용으로 보고, 자신의 감정을 표출하고자 하는 '성적표현 양가성'을 감정 요인으로 적용하였다. 이를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 제시하였다.

H2. 성적 면지차별 경험에 대한 분노 반추는 자기방어적 양가성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H3. 성적 면지차별 경험에 대한 분노 반추는 관계관여적 양가성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

2.2.3 반생산적 업무행동(counterproductive work behavior)

반생산적 업무행동(counterproductive work behavior)에 대해 Hunter & Penney(2014)는 사회 구성원이 특정 의도를 갖고 자아가 속한 조직이나 단체 혹은 동료들에게 의도적으로 행해지는 부정적 행동으로 설명했다. 특히 선행연구는 반생산적 업무행동은 소속된 사회나 조직, 그리고 구성원과 주변인에게 악의를 갖고 부정적이고 공격적인 행동을 포함하고(김영국과 우은주, 2020; 김진경와 이슬기, 2019; Hunter & Penney, 2014; Penney & Spector, 2005), 이러한 행위는 대인공격, 업무태만, 특정인에 관한 헐담, 기물파손 등과 같은 재산상의 일탈행동 등의 반사회적 행동으로 나타났다고 지적했다.

통상적으로 반생산적 업무행동은 조직 내 구성원의 업무행위를 연구했지만, 최근 연구들은 서비스 기업에서 종사자의 반생산적 업무행위에 대한 필요성을 언급하였다(김진경과 이슬기, 2019; 허원무, 2016; Hunter & Penney, 2014). 특히 현존하는 연구들은 서비스 산업은 인적서비스의 속성이 강할 뿐만 아니라, 서비스 접점에 있는 직원들의 스트레스와 감정소진은 조직은 물론 고객과의 응대 과정에서 반생산적 업무행동으로 발현할 수 있으므로, 서비스 직원들의 건전한 직무환경과 감정관리가 중요하다고 지적했다(김영국과 우은주, 2020). 따라서 본 연구는 앞서 제시한 Spector(2011) 모형을 적용해 성적 면지차별 피해가의 감정적 반응을 정서 표현 양가성으로 구분하고, 감정적 반응과 행동간의 관계를 정서 표현 양가성과 반생산적 업무행동으로 적용해 두 구성개념간의 인과관계를 분석하고자 하였다. 본 연구에서는 여직원의 반생산적 업무행동에 영향을 미치는 감정요인을 정서 표현 양가성으로 다루고자 한다. 따라서 본 연구에는 선행연구 고찰을 통해 아래와 같이 가설을 제시하였다.

H4. 성적 먼지차별 경험자의 자기방어적 양가성은 반생산적 업무행동에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H5. 성적 먼지차별 경험자의 관계관여적 양가성은 반생산적 업무행동에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

III. 연구방법

3.1 측정도구 설계

초기문항 구성을 위해 성적 먼지차별에 관한 인터뷰결과와 선행연구를 고찰을 통해 구성하였다(권선주와 이정숙, 2018; 김고은과 김기영, 2020; 김영국과 우은주, 2020; Capodilupo et al., 2012; Kim et al., 2006; Hunter & Penney, 2014). 이렇게 추출된 초기문항을 상경계열 교수와 전문가 검토(expert review)를 통해 초기문항 정화 과정을 거쳤다.

<표 1> 연구개념의 조작적 정의

구성개념	조작적 정의	문항수	참고문헌
성적 먼지차별	직장 내 이루어지는 교묘하고 은밀하게 꾸며진 성차별	4	김예은(2018); Capodilupo et al.(2012); Nadal(2010)
분노 반추	특정 사건으로 유발된 분노를 반복적으로 생각하는 경향	3	권선주·이정숙(2018); 김고은·김기영(2020); Sukhodolski et al.(2001)
정서 표현 양가성	감정을 표현하고 싶은 욕구와 감정표현의 결과를 두려워하는 마음간의 갈등	3	박효경·김은하(2017); 최혜연·민경환(2007); Kim et al.(2006); King & Emmons(1990)
반생산적 업무행동	종사자들이 조직의 이익에 의도적으로 악영향을 미치기 위해 자발적으로 행하는 행동	3	김영국·우은주(2020); 허원무(2016); Hunter & Penney(2014)

선정된 전문가들이 초기문항을 검토하고, 자문회의를 거쳐 선정된 측정항목을 선별하여 측정도구의 표면 타당성(face validity)을 확보하고자 하였다(Hair et al., 2018). 이를 통해 제시된 예비 설문지를 관련 전공 대학(원)생들 50명에게 배포하여 사전조사를 하고, 사전조사 결과를 바탕으로 최종항목을 수정·보완하여 추출하였다.

설문문항은 리커트(Likert) 5점 척도를 사용하였고, “전혀 그렇지 않다” 1점부터 “매우 그렇다” 5점으로 적용하였다. 본 연구에서 제시되는 구성개념의 조작적 정의 및 참고문헌에 관한 내용은 다음과 <표 1>과 같이 제시되었다. 성적 먼지차별 문항은 피해자와의 심층인터뷰를 통해 도출하였고, 분노 반추 항목은 Sukhodolsky et al.(2001)이 개발한 척도를 적용하였다. 정서 표현 양가성은 King & Emmons(1990)가 제안한 정서 표현 양가성 척도(Ambivalence over Emotional Expressiveness Questionnaire: AEQ)를 적용하였고, 본 연구의 특성을 고려해 3개 문항을 활용하였다. 반생산적 업무행동은 선행연구를 기초로 3개 항목을 적용하였다(김영국과 우은주, 2020, 허원무, 2016, Hunter & Penney, 2014).

3.2 자료수집 및 분석방법

본 조사는 온라인 조사(online survey)를 통해 이루어졌다. 온라인을 통해 시행하는 설문조사는 전통적인 방법에 비해 더욱 응답자의 의사표현이 지향적이라는 선행연구를 토대로 온라인 조사를 시행하였다. 특히 본 연구에서 다루는 성적 먼지차별은 다소 민감한 주제이기 때문에, 피해 경험에 있는 여성 직원의 익명성과 자유로운 의사표현을 위해 대면 조사방식보다 비대면 조사방식으로 설계하였다. 본 조사는 구글폼으로 작성한 온라인 설문을 2023년 1월 2일부터 22일까지 약 20일간 온라인에 게시되어 조사를 시행하였고, 서비스 산업 내 여성 근무자를 대상으로 하였다. 수집된 220부 중 불성실하거나 모호한 응답을 포함한 설문을 제외한 최종 203부(91.8%)를 분석에 활용하였다. 수집된 최종자료 분석은 PASW Statistics 21을 활용해 분석하였다. 제시된 측정도구는 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 통해 신뢰도와 타당도를 검증하였고, 이후, AVE 검증과 상관분석을 통해 신뢰성과 수렴타당성, 판별 타당성을 검증하였다. 신뢰도와 타당도를 확보한 분석 결과를 바탕으로, 연구모형의 추출된 변수들 사이에 구조적인 영향 관계를 규명하고, 연구가설을 구조방정식(structural equation)을 통해 실증적으로 분석하였다(Hair et al., 2018).

3.3 인구통계학적 특성

본 연구는 서비스 산업에 근무하는 여성을 대상으로 성적 먼지차별을 경험한 203명의 자료를 분석하였다. 인구통계학적 분석을 살펴보면, 연령대는 25세 미만 40명(19.7%)으로 나타났고, 25~35세 미만이 108명(53.2%)으로 확인되었다. 35~45세 미만이 39명(19.2%), 그리고 45세 이상이 15명(7.4%)으로 집계되었다. 학력은 고등학교 졸업이 17명(8.4%), 2년제 대학교 재학(졸업)이 45명(22.2%)으로 확인되었다.

4년제 대학교 재학(졸업)은 98명(48.3%)과 대학원 재학 졸업 이상 43명(21.2%)으로 나타났다.

IV. 실증분석 결과

4.1 신뢰성과 타당성 분석결과

선행연구 고찰을 통해 설계된 연구모형의 신뢰성과 타당성은 확인적 요인분석을 활용하여 검증하였고, 연구결과는 아래 <표 2>와 같다. 기존문헌에 따르면, 확인적 요인 분석 결과에서 제시된 모형 적합 지수로 GFI, CFI, NFI, RMSEA 등이 주로 활용되며, GFI, CFI, NFI 값은 .1에 가까울수록 적합도가 안정적이라고 제시하고 RMSEA은 .08 이하면 적합도를 충족한다고 언급했다(Byrne, 2006; Hair et al., 2018).

<표 2> 확인적 요인분석 결과

변수	측정문항	표준화 계수	Critical Ratio	개념 신뢰도	AVE
성적 먼지차별	남성 동료들에 비하여 상대적으로 낮은 임금을 제안 받은 적이 있음	.813	—	.895	.680
	직장에서 나의 공로는 남성 동료들의 공로만큼 중요하게 인정받지 못함	.785	12.262***		
	확고한 의견을 표현할 때, 남성들에게 "드센 년(bitch)"이라고 여겨진 적이 있음	.759	1.163***		
	미팅 중에 남성 동료들이 나의 말을 가로챈 적이 있음	.700	1.151***		
분노 반추	짜증나는 일은 그것이 사소한 일이라도 얼마동안 나를 괴롭힘	.821	—	.757	.510
	부당한 대접(대우, 취급)을 받았을 경우 그것을 계속적으로 생각함	.741	8.038***		
	분노(화)를 경험할 때마다 한동안 그것에 대해 계속적으로 생각함	.715	6.744***		
자기방어적 양가성	정서적 반응을 좀 더 즉각적으로 드러내고 싶지만 그러지 못함	.821	—	.923	.800
	화를 참으려 하지만 다른 사람들이내가 어떻게 느끼는지 알았으면 좋겠음	.727	9.202***		
	내 문제들에 대해 다른 사람들과이야기 하고 싶지만 그러지 못함	.711	9.078***		
관계관여적 양가성	가까운 사람들에게 섭섭한 일이 될지 모르지만나의 부정적인 감정들을 숨기고 싶음	.876	—	.915	.781

	누군가 나의 신경을 건드릴 때 느끼는 바를 말하고 싶더라도 아무렇지 않은 듯 보이려 함	.863	15.390***		
	때로 다른 사람들이 진실을 알아야 할 때 조차나는 그들에게 걱정을 끼치지 않으려고 함	.807	13.961***		
반생산적 업무행동	정해진 시간보다 많은 휴식을 취함	.892	—	.920	.795
	직장동료에게 불친절하게 대함	.856	16.099***		
	비생산적 업무활동을 함	.727	16.023***		
Model fit: Chi-square(d.f)=157.605(94), p-value=.00 GFI=.912, CFI=.962, NFI=.911, RMR=.036, RMSEA=.058					

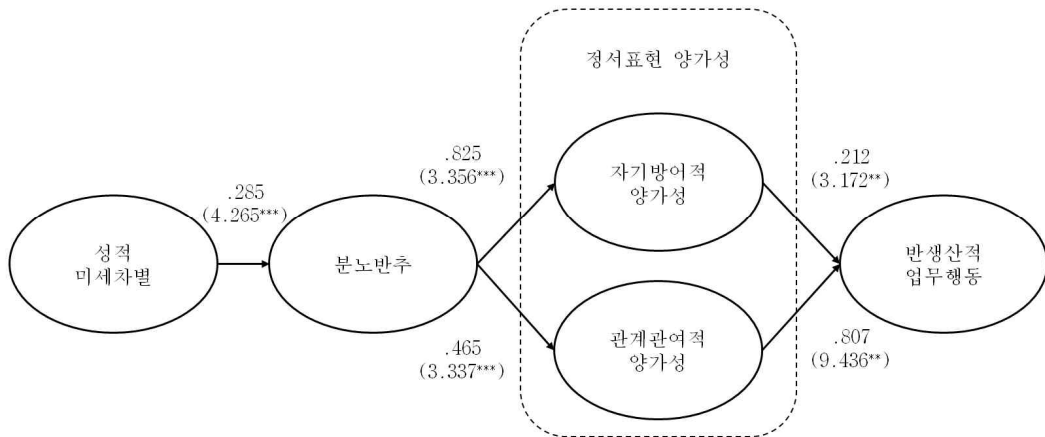
주: ***p<.001

<표 2>에 제시된 연구모형의 적합도 지수는 Chi-square(d.f)=157.605(94), p-value=.00, GFI=.912, CFI=.962, NFI=.911, RMR=.036, RMSEA=.058로 산출되어 모형은 비교적 안정적인 것으로 확인되었다. 또한 측정항목의 개념신뢰값은 .757~.923으로 나타나 문헌에서 제시하는 .5 이상이었고, AVE(average variance extracted)은 .510~.800으로 현존하는 연구에서 권장하는 .5 이상으로 확인되어 권장값을 충족하였다.

4.2 구조모형 분석 및 연구가설 검증

확인적 요인분석을 통한 구성된 연구모형에 관한 신뢰성과 타당성을 검증하고, 문헌을 통해 설계된 연구가설의 검증을 위해 구조방정식 모형분석을 적용하였다. 연구모형의 구조적 분석은 최대 우도법(maximum likelihood method) 방식으로 가설검증과 모형적합도를 평가하였다(Hair et al., 2018). 연구모형의 구조방정식 분석결과는 아래 <그림 2>와 같다. 제안된 모형의 모형적합도 지수는 Model fit: Chi-square(d.f)=178.713(97), p-value=.00, GFI=.902, CFI=.951, NFI=.900, RMSEA=.065로 확인되었다. 분석한 연구모형의 모형 적합지수는 선행연구들이 제안한 것이 기준치를 충족하였고(Hair et al., 2018), 구성개념들 간의 구조적 인과관계(가설)은 모두 통계적으로 유의한 값으로 검증되었다. 따라서 연구가설은 모두 채택되었다.

<그림 2> 구조방정식 분석결과



주: Model fit. Chi-square(d.f)=178.713(97), p-value=.00 GFI=.902, CFI=.951, NFI=.900, RMSEA=.065; *p<.1, **p<.05, ***p<.01

V. 결 론

현존하는 연구는 기업 내 성차별이나 성희롱은 주로 남녀 차별이나 인권침해와 같은 인식적 측면에서 다루어져 왔지만, 조직의 효율적 관리 측면에서 성차별과 관련한 자료수집과 분석을 통해 성차별 개선 및 예방을 위한 관리적 접근의 연구는 제한적이었다. 따라서 본 연구는 서비스 산업 여성 종사원의 인권보호와 성적 먼지차별 피해자의 부정적 정서와 반생산적 업무행동에 관한 효율적 전략을 제시하고자 하였다.

연구의 실증분석 결과를 살펴보면 다음과 같다. 구성개념은 ‘성적 먼지차별’, ‘분노반추’, ‘자기방어적 양가성’, ‘관계관계적 양가성’, 그리고 ‘반생산적 업무행동’으로 나타났다. 구성개념 간 구조적 경로관계 분석결과, 제시된 5개 가설이 모두 통계적으로 유의한 결과로 도출되었다(성적 먼지차별 → 분노반추, $\beta = .385$; 분노반추 → 자기방어적 양가성, $\beta = .825$; 분노반추 → 관계관계적 양가성, $\beta = .465$; 자기방어적 양가성 → 반생산적 업무행동, $\beta = .212$; 관계관계적 양가성 → 반생산적 업무행동, $\beta = .807$).

구성개념 간 영향관계 분석을 살펴보면, ‘성적 먼지차별 → 분노반추’($\beta = .385$)은 통계적으로 유의한 영향을 미친다고 나타났다. 본 연구의 분석결과는 선행연구의 연구결과에 부합한다(Capodilupo et al., 2012; Garnefski & Kraaij, 2006; Martin & Dahlen, 2005; Spector, 2011). 특히 Spector(2011)은 배타적이고 불편하고 상황에

노출된 개인은 자신이 부정적인 감정 상태를 스스로 평가하는 인지과정을 거친다고 사회적 교환이론과 공정성 이론에 기반해 제시하였다. 또한 Garnefski & Kraaij(2006)는 부정적인 상황에 노출된 개인은 불편한 감정을 조절하려는 정서 조절 과정, 즉 반복적인 분노 반추과정을 거친다고 지적했다. 이러한 맥락에서 직장 내 남성직원과의 차별대우 및 자신의 의견을 적극적으로 호소할 경우, 드세다고 인식하는 직장 내 분위기는 여성직원의 부정적인 감정을 발현하는 데 핵심적 역할을 한다는 것을 확인할 수 있었다. 더욱이 응답자들은 부당한 성적차별에 자신의 감정으로 노골적으로 드러내지 못하고, 반복적으로 사고하는 분노 반추와 같은 부정적 심리 과정에 노출되는 것을 확인하였다.

분노 반추와 정서 표현 양가성 간의 인과관계를 살펴보면, ‘분노 반추 → 자기방어적 양가성’($\beta=.825$)와 ‘분노 반추 → 관계관여적 양가성’($\beta=.465$)으로 나타났다. 이러한 분석결과는 현존하는 연구의 결과와 일치한다(김도연과 김은하, 2016; 박효경과 김은하, 2017; Brockmeyer et al., 2013; Gross & John, 2003). 정서 표현 양가성은 자아의 정서를 드러내고 싶은 욕구와 자신의 감정을 드러낸 이후에 겪을 상황 간에 심리적 괴리감으로(Brockmeyer et al., 2013; Gross & John, 2003) 성적 먼지차별에 노출된 피해자들은 부정적인 감정을 겪으면서도 자신의 불편한 감정을 표출하는데 있어서 극심한 갈등을 겪는다고 볼 수 있다. 또한 정서 표현 양가성이 사회로부터 외면받는 상황으로부터 스스로를 지키기 위한 이유와 조직 구성원으로 불편한 인간관계 형성을 회피하기 위한 목적으로 존재한다는 문헌에 부합한다(최혜연·민경환, 2007; Brockmeyer et al., 2013; Gross & John, 2003). 연구결과에서 주목할 만한 것은 ‘분노 반추 → 자기방어적 양가성’의 관계가 ‘분노 반추 → 관계관여적 양가성’에 비해 상대적으로 강하게 드러났다는 것이다. 이는 본 연구 참여자들은 직장 내 성적 먼지차별로 인한 부정적 심리상황을 표출하는 것을 직장동료와의 관계성을 고려해 주저하기도 하지만, 상대적으로 직장 내 성적 먼지차별에 노출된 자아의 불편한 정서를 드러내는 것이 사회적으로 거부당할지 모른다는 걱정으로 분노감정을 스스로 조절하고 제지하려는 의도가 강하다는 것으로 해석할 수 있다. 이러한 상황에 대해 기존 문헌은 직장이라는 집단주의 환경에서 구성원 개인의 감정표현을 자제하고 억제하는 것이 기업 목표에 동참하는 것이라는 분위기 때문이라고 강조했다(김도연·김은하, 2016; Brockmeyer et al., 2013)

정서 표현 양가성과 반생산적 업무 행동 간의 관계는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 전반적인 인과관계 분석결과는 현존하는 연구 결과와 유사하다(김영국과 우은주, 2020; Hunter & Penney, 2014; Penney & Spector, 2005; Spector, 2011; Tepper, 2000). 선행연구는 반생산적 업무행동은 불편한 심리상황에 노출된 직원이 특정 의도를 갖고 조직이나 동료에게 행해지는 부정적 행위라고 언급하였고, 본 연구

에서는 이러한 불편한 감정을 ‘관여적 양가성’과 ‘자기방어적 양가성’으로 다루었다. 두드러진 점은 관계 ‘관여적 양가성 → 반생산적 업무행동’($\beta=.807$)의 경로값이 ‘자기방어적 양가성 → 반생산적 업무행동’($\beta=.212$)의 경로값보다 높다는 것이다. 이러한 결과는 직장이나 기업이 추구하는 집단주의 문화에서는 개인의 희생을 강요하고, 조직문화를 벗어나는 행위가 대인관계나 조직생활에 문제를 초래할 수 있다는 인식에서 비롯한 것으로 볼 수 있다(Brockmeyer et al., 2013; Gross & John, 2003).

현존하는 성적 먼지차별로 인한 여성종사원의 반생산적 업무행동 연구는 미흡한 실정이다. 특히, 선행연구는 성차별로 인한 부정적 심리상황을 경험하는 과정을 주로 개인적 관점에서 다루었다(김은하와 백혜영, 2018; Hurst & Beesley, 2013; Landry & Mercurio, 2009). 이러한 맥락에서 본 연구는 직장인들의 성적 먼지차별에 관한 연구를 통해 직장 내 성차별과 양성평등에 대한 주제를 조직관리 및 인적자원 연구분야에 주요주제로 확장하였다. 또한 서비스 산업 내 성 문제를 이슈화하는 것은 물론, 기업의 지속가능한 경영을 위해 기업 내 성차별 방지 및 친여성 경영철학을 조성하는데 기초자료를 제공할 것으로 기대한다. 연구결과는 서비스 산업 내 종사원의 윤리적 행동 및 생산성 증진에 대한 전략 및 운영에 대한 정보를 제공할 것으로 기대한다. 무엇보다 성적 먼지차별을 경험한 여성직원의 부정적 정서와 반생산적 업무행동에 관한 실증적 인과관계를 검증함으로써, 실무자와 관리자들이 성적 먼지차별의 현황을 이해하는데 유용한 정보를 제공하고, 직장 내 미묘한 성차별의 심각성을 파악하고, 실질적으로 대응하기 위한 전략의 방향을 제공하여 여성직원의 업무 재배치 및 직원 보상, 재발방지 정책 등에 관한 정보를 제공하고자 한다. 구체적인 실무적 시사점은 다음과 같다.

본 연구결과는 직장 내 성적 먼지차별을 경험한 직장여성은 분노를 경험하고, 피해 상황을 반복적으로 떠오르는 인지과정인 분노 반추를 경험하는 것으로 나타났다. 반추가 자아의 내적인 정서에 집중해, 자신을 통찰하는 긍정적인 의미가 있지만, 실제 분노 반추와 같이 부정적 사건을 반복해 사고하는 것은 분노에 집중하거나, 주변인들에게 더욱 공격적인 행위를 할 수 있는 계기로 작용할 수 있다. 따라서 관리자는 본질적으로 성차별 및 성희롱 예방을 위한 노력을 해야 할 것이다. 기업 내 내부 및 외부 전문가를 고용해 실효성 있는 정기교육을 통해 직장 내 성적 먼지차별 예방을 위한 자체 교육을 강화해야 할 것이다. 특히, 직장 내 성차별과 성희롱 관련 법령을 안내하고, 성차별 발생 시 처리 절차와 조치 및 제재를 명확하게 규정화할 필요가 있겠다. 또한 직장 내 주기적인 양성평등 감수성 조사를 통해 성평등 조직문화의 중요성과 조직의 성평등 수준 개선을 위한 추진 의지에 보여주고, 성별 고정관념에 의한 직무 부여 개선과 더불어 업무 배치의 공정성 확보 등 인사제도의 운영개선에 대한 노력도 필요할 것으로 생각한다. 더욱이 성차별 예방과 성평등 개선을 위한 세대별

공감대 형성 캠페인 및 간담회를 통해 성차별적 인식개선을 위한 분위기를 조성할 필요도 있겠다.

본 연구의 결과는 직장에서 미묘하게 다루어지는 성차별을 학술적으로 접근하고, 이에 효율적으로 관리하고 대응하기 위한 실효적 기초정보를 제공하였다. 하지만 본 연구도 몇 가지 한계점을 지닌다. 우선 본 연구는 서비스 산업 내 근무하는 직장여성을 대상으로 연구를 진행하였다. 하지만, 산업별 및 기업별 조직문화의 특수성이 존재하기 때문에, 향후 연구는 기업의 남녀인력 비율, 조직문화 등을 고려해 세분화된 접근이 필요할 것으로 보인다. 또한 본 연구에서는 통상적인 성차별 및 성희롱을 은밀하고 미묘하게 진행되는 부분으로 확대 적용하였다. 하지만 단순한 남녀를 기준으로 한 성차별 이외에도 성소수자를 포함해 다양한 대상을 위한 연구도 요구된다. 따라서 후행 연구는 직장 내 근무하는 직원들의 다양성을 존중하는 사회적 분위기를 형성할 수 있는 학문적 기초자료를 제공할 수 있는 토대를 마련해야 할 것으로 사료된다.

참고문헌

- 강현수, 신호철 (2019). 감정노동과 서비스지향 OCB의 관계: 직무소진의 매개효과 및 조직지원인식의 조절효과, *서비스경영학회지*, 20(5), 183-210.
- 권선주, 이정숙 (2018). 대학생의 분노 반추가 대학생활적응에 미치는 영향. *한국아동심리치료학회지*, 13(3), 1-19.
- 김고은, 김기영 (2020). 중년기의 조망수용과 분노 반추가 결혼불안정성에 미치는 영향. *인문사회21*, 11(3), 873-886.
- 김도연, 김은하 (2016). 정서 표현양가성이 우울에 미치는 영향에서 전위공격성의 매개효과, *상담학연구*, 17(6), 43-62.
- 김진경, 이슬기 (2019). 고객불량행동이 서비스접점직원의 반생산적 과업행동에 미치는 영향: 의료기관을 중심으로, *서비스경영학회지*, 20(3), 103-122.
- 김영국, 우은주 (2020). 고객 무례함으로 인한 서비스종사원의 감정부조화와 반생산적 업무행동 (CWB). *관광경영연구*, 24(2), 1-16.
- 김영국, 우은주 (2023). 여성 직장인 지각하는 성적 먼지차별에 관한 정성적 연구. *이벤트컨벤션연구*, 19(2), 137-153.
- 김은하·백혜영 (2018). 성차별경험이 화병에 미치는 영향. *한국심리학회지*, 23(2), 173-193.
- 김예은 (2017). “20-30대 여성의 미묘한 성차별 경험과 심리적 디스트레스의 관계”. 서강대학교 석사학위논문.
- 김찬권, 김정민 (2019). 대학생의 용서신념이 자기용서에 미치는 영향. *정서행동장애연구*, 35(2), 31-51.
- 매일일보 (2023). 남녀 경제활동 참가율 격차에 경력 단절까지 이중고 대책 서둘러야, <https://www.m-i.kr/news/articleView.html?idxno=1021498>
- 박지현, 탁진국 (2008). 여성종업원의 조직 내 성차별 지각이 경력몰입과 이직의도에 미치는 영향. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 21(2), 245-263.
- 박효경, 김은하 (2017). 미혼커플의 내현적 자기애와 정서 표현 양가성이 이성관계 만족도에 미치는 영향: 자기효과와 상대방효과. *상담학연구*, 18(6), 203-217.
- 안재인, 김미리, 김길선 (2022). 콜센터 상담사의 감정노동 수행방식이 직무소진에 미치는 영향: 감성지능 및 사회적 지지의 다중매개효과를 중심으로, *서비스경영학회지*, 23(2), 32-67.
- 우먼타임즈 (2023). “직장인 10명 중 7명 “구조적 성차별 있다” <https://www.womentimes.co.kr/news/articleView.html?idxno=58426>

- 중앙일보 (2019). 맥킨지 “여성 사회진출, 유리 천장 아닌 부러진 사다리가 문제”.
<https://news.join.com/article/23609143>
- 최해연·민경환 (2007). 한국판 정서 표현에 대한 양가성 척도의 타당화 및 억제 개념
 들간의 비교 연구. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 21(4), 71-89.
- zdnet (2023). “정보통신 분야 여성 취업자 32만5천명…여성 대표 19.3%”,
<https://zdnet.co.kr/view/?no=20231228081536>
- Brockmeyer, T., Holtforth, M. G., Krieger, T., Altenstein, D., Doerig, N.,
 Friedrich, H-C., & Bents, H. (2013). Ambivalence over emotional
 expression in major depression. *Personality and Individual Differences*,
 54(7), 862-864.
- Capodilupo, C. M., Nadal, K. L., Corman, I. Hamit, S., Lyons, O. B., & Weinberg,
 A. (2010). The manifestations of gender microaggressions. In D. W. Sue
 (Ed.), “*Microaggressions and marginality: Manifestations, dynamics, and
 impacts*” (pp. 193-216). Hoboken, NJ: Wiley.
- Garnefski, N., & Kraaij, V. (2006). Relationships between cognitive emotion
 regulation strategies and depressive symptoms: A comparative study of five
 specific samples. *Personality and Individual Differences*, 40(8), 1659-1669.
- Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual Differences in Two Emotion
 Regulation processes: implications for Affect, Relationships, and Well-Being.
Journal of Personality and Social Psychology, 85 (2), 348-362.
- Hair, J., Babin, R., Black, W. & Anderson, R. (2018). “*Multivariate Data
 Analysis*”, (8th ed). NIndia: Cengage.
- Hurst, R. J., & Beesley, D. (2013). Perceived sexism, self-silencing, and
 psychological distress in college women. *Sex Roles*, 68(5-6), 311-320.
- Klonoff, E. A., & Landrine, H. (1995). The schedule of sexist events.
Psychology of Women Quarterly, 16(4), 439-470.
- King, L. A., & Emmons, R. A. (1990). Conflict over emotional expression:
 psychological and physical correlates. *Journal of personality and social
 psychology*, 58(5), 864-877.
- Landry, L. J., & Mercurio, A. E. (2009). Discrimination and women’s mental
 health: The mediating role of control. *Sex Roles*, 61(3-4), 192-203.
- Martin, R. & Dahlen, E. (2005). Cognitiveemotion regulation in the prediction of
 depression, anxiety, stress, and anger. *Personality and Individual*

- Differences*, 39(7), 1249–1260.
- Mohr, P., Howells, K., Gerace, A., Day, A., & Wharton, M. (2007), The role of perspective taking in anger arousal. *Personality and Individual Differences*, 43(3), 507–517.
- Nadal, K. L. (2010). Gender microaggressions: Implications for mental health. In M. A. Paludi (Ed). “*Femininism and women’s rights worldview*” (pp. 155–175). Santa Barbara, CA: Praeger.
- Restubog, S., Scott, K. and Zagenczyk, T. (2011), When Distress Hits Home, *Journal of Applied Psychology*, 96(4), 713–729.
- Spector, P. E. (2011). The relationship of personality to counterproductive work behavior (CWB): An integration of perspectives. *Human Resource Management Review*, 21, 342–352.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 12, 269–292.
- Stanley, S., Markman, H, & Whitton, S. (2002). Communication, conflict and commitment. *Family Process*, 41(4), 659–675.
- Swami, V., Coles, R., Wyrozumska, K., Wilson, E., Salem, N., & Furnham, A. (2010). Oppressive beliefs at play: Associations among beauty ideals and practices and individual differences in sexism, objectification of others, and media exposure. *Psychology of Women Quarterly*, 34, 365–379.
- Tepper, B. (2000). Consequences of Abusive Supervision, *Academy of Management Journal*, 43(2), 178–190.

*** 저자소개 ***

· 정 젤 나(jnchung@wsu.ac.kr)

Michigan State University에서 석사, 경희대학교에서 관광학 박사학위를 취득하였다. 현재 우송대학교 엔디컷국제대학 글로벌호텔매니지먼트학과 초빙교수로 재직 중이며 주요 관심분야는 호텔·관광경영, 예측경영 및 수익관리 등이다.

· 김 영 국(yeongkim@kangwon.ac.kr)

University of Surrey에서 박사학위를 받았으며, 현재 강원대학교 경영대학 관광경영학과 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 서비스 마케팅, 마케팅 커뮤니케이션, 소비자 행동 및 관광심리 등이다.