

## 남녀 사무직 직장인의 특성분노, 사회적 회피, 직장 내 괴롭힘 피해 간 관계: 조직 분위기의 조절효과를 중심으로

최 소 영                      전 희 선                      이 승 연<sup>†</sup>

이화여자대학교 심리학과

본 연구는 최근 사회적인 문제가 되고 있는 직장 내 괴롭힘에 주목하여, 개인적 요인인 특성분노, 사회적 회피가 직장 내 괴롭힘을 예측하는 관계를 조직 분위기(의사소통 분위기, 사회적 분위기)가 조절하는지 살펴보았다. 이를 위해 서울 경기 지역 중소기업, 대기업 사무직 207명(남자: 115명, 여자: 92명)의 설문자료를 분석하였다. 위계적 회귀분석 결과, 특성분노는 조직의 사회적 분위기가 나쁠 때에만 남자의 직장 내 괴롭힘 피해를 정적으로 예측하였으며, 사회적 회피는 직장 내 의사소통 분위기가 좋을 때에만 남자의 직장 내 괴롭힘 피해를 높이는 것으로 나타났다. 여자의 경우, 이러한 조절효과는 나타나지 않았다. 특성분노는 의사소통 분위기를 변인으로 투입한 경우에만 여자의 직장 내 괴롭힘 피해를 일관되게 예측하였으며, 사회적 회피는 모든 경우에 여자의 직장 내 괴롭힘 피해와 관련이 없었다. 다만, 의사소통 분위기와 사회적 분위기가 좋지 않은 것은 그 자체로 여자의 직장 내 괴롭힘 피해를 증가시키는 것으로 나타났다. 마지막으로, 본 연구의 결과를 바탕으로 직장 내 괴롭힘의 예방과 개입에의 시사점을 논의하였다.

주요어 : 직장 내 괴롭힘, 특성분노, 사회적 회피, 조직 분위기

---

<sup>†</sup> 교신저자 : 이승연, 이화여자대학교 심리학과, (120-750) 서울시 서대문구 이화여대길 52  
Tel : 02-3277-2649, E-mail : slee1@ewha.ac.kr

2015년 한국직업능력개발원의 ‘한국의 직장 내 괴롭힘 실태 및 법·제도적 보호 현황 자료’에 따르면 전체 응답자 1000명 중 62.3%가 지난 6개월 동안 1번 이상 괴롭힘을 당해본 적이 있고, 4.1%가 지속적으로 괴롭힘을 경험한 것으로 나타났다. 그러나 2013년 고용노동부 워크넷의 설문조사에서 직장인 2242명 중 32%는 상사에게 모욕적인 말을 들었을 때 절대 내색하지 않고 무조건 참아야 한다고 대답하였으며, 한국과 영국 직장인을 비교한 Seo(2010)의 연구에서 한국인들은 괴롭히는 ‘행위자(doer)’가 실제로는 상사임에도 직장 내 괴롭힘의 ‘가해자(bully)’로 동료들 가장 많이 지목하였으며, 영국인들과는 반대로 상사에 의한 괴롭힘을 가장 용납할 수 있는 것으로 답하였다. 전통적으로 집단주의와 예의범절을 강조하는 한국 사회에서는 권위자에 의해 일어나는 여러 불합리한 일들이 당연하게 인식되고, 괴롭힘을 당하는 피해자들의 목소리는 ‘참고 견디는 것이 미덕’이라는 말들로 묵인되어 왔다. 하지만, 최근 직장 내 괴롭힘을 당한 사람들의 폭로, 자살, 보복 범죄 등이 언론의 조명을 받게 되면서, 직장 내 괴롭힘은 주요한 사회적 이슈로 등장하였다. 직장 내 괴롭힘은 단순히 개인의 문제로 한정되지 않는데, 한국직업능력개발원의 2013년 조사에서 직장 내 괴롭힘 1건당 사회적 손실비용은 1548만원으로, 직장 내 괴롭힘은 기업 및 사회적 수준에서도 큰 손실을 야기하는 것으로 나타났다. 따라서 직장 내 괴롭힘에 대한 사회적 관심에서 더 나아가, 이를 이해하고 적절히 개입하기 위한 체계적 연구가 필요하다고 할 것이다. 그러나 아직까지 이 현상에 대한 경험적인 국내 연구는 외국에 비해 매우 부족한 상황이다. 직장 내에서 일어나는 괴롭힘 현상은 ‘직장

내 왕따’, ‘직장 따돌림’, ‘직장 폭력’, ‘직장 내 괴롭힘’ 등 다양한 용어로 언급되고 있는데, 이러한 용어의 혼란은 국내 연구에만 한정된 것은 아니다. Crawshaw(2009)는 같은 현상을 일컫기 위해 33개나 되는 용어가 사용되고 있음을 언급한 바 있다. 이 중 흔하게 쓰이는 용어는 mobbing, harassment, workplace bullying이다. mobbing은 집단에 의해 개인에게 행해지는 괴롭힘을 의미하는 용어로 Heinemann(1972, Leymann, 1996에서 재인용)에 의해 최초로 사용되기 시작하였으나, 이러한 괴롭힘이 한 사람에게 의해 행해질 수도 있다는 통찰과 함께 bullying이란 용어로 대체되기 시작하였다(Olweus, 1993). Mobbing, harassment, workplace bullying은 서로 바꾸어 쓸 수 있는 용어이며(Einarsen, Hoel, Zapf, & Cooper, 2011), 현재 국외 연구들에서 가장 일반적으로 사용되고 있는 용어는 직장 내 괴롭힘(workplace bullying)이다(Branch, Ramsay, & Barker, 2013).

직장 내 괴롭힘의 정의는 또래괴롭힘의 정의를 그대로 반영하고 있는데, Olweus(1993)는 또래괴롭힘을 개인을 향한 한 명 또는 그 이상의 개인들의 반복적이고, 체계적이며, 의도적인 부정적 행동이라고 정의하였으며, 피해자들이 자신을 방어하기 힘든 힘의 불균형 상태를 강조하였다(Olweus, 1997). Einarsen, Hoel, Zapf와 Cooper(2003)는 기존 정의와 선행연구들을 참고하여 직장 내 괴롭힘을 ‘개인을 괴롭히고, 공격하고, 사회적으로 배제시키고, 개인의 업무에 부정적인 영향을 주는 행동이 반복적이고, 주기적이고, 지속적으로(예: 약 6개월) 나타나는 것’으로 정의하였다. 또한, 직장 내 괴롭힘을 힘의 불균형 관계에서 점차 악화되는 과정으로 설명하며, 동등한 관계에서 나타나거나 한차례에 국한되어 나타나는

직장 내 갈등과는 구분되는 현상임을 강조하였다. 직장 내 갈등은 촉박한 마감기한, 사회적 모임에 초대받지 못하는 등의 일반적인 무례한 행동, 동등한 힘의 관계에서 나타나는 갈등을 포함하며(Einarsen & Skogstad, 1996; Salin, 2003; Vartia, 1996), 직장 내 괴롭힘으로 발전될 가능성은 있지만 부정적인 행동의 빈도와 강도에서 직장 내 괴롭힘과 차이가 있다.

직장 내 괴롭힘은 아동·청소년기 또래괴롭힘과 마찬가지로, 피해자들에게 부정적 영향을 주는 것으로 밝혀지고 있다. 직장 내 괴롭힘은 피해자의 직무만족도를 낮추고(Glasø & Notelaers, 2012), 이직 의도(Simons, 2008)와 업무소진을 높이고(Mathisen, Einarsen & Mykletun, 2008), 건강상태를 악화시키고(Dehue, Bolman, Völlink, & Pouwelse, 2012; Hansen et al., 2006), 자아존중감을 손상시키며(Iglesias & Vallejo, 2012), 우울을 높일 뿐 아니라(Niedhammer, David, Degioanni, 2006), 자살사고(윤명숙, 이희정, 2013; Nielsen, Nielsen, Notelaers, & Einarsen, 2015) 및 자살시도(Balducci, Alfano & Fraccaroli, 2009)를 증가시킨다. 또한 피해자의 60-77%가 심각한 정신적 괴로움과 외상 후 스트레스장애 증상을 경험하는 것으로 나타났다(Matthiesen & Einersen, 2004). 따라서 직장 내 괴롭힘과 이로 인한 부정적 결과를 줄이기 위해 관련 연구를 활성화시키는 것은 매우 중요하다고 할 것이다.

직장 내 괴롭힘 피해와 관련된 요인을 살펴보는 연구는 크게 개인적 요인과 조직적 요인에 초점을 맞추어 왔다. 우선, 직장 내 괴롭힘 피해와 관련된 개인적 요인으로는 낮은 자기주장성, 회피적 성격, 제한적인 사회적 기술, 부정적인 정서를 느끼는 경향 등이 보고되어 왔다(Aquino, Grover, Bradfield, & Allen, 1999;

Coyne, Seigne & Randall, 2000; Trijueque & Gómez, 2010; Zapf, 1999). 직장 내 괴롭힘 피해자는 또래괴롭힘 피해자처럼 수동적 유형(submissive victim)과 도발적 유형(provocative victim)으로 구분되는데, 수동적 유형의 직장 내 괴롭힘 피해자들은 피해자가 아닌 사람보다 덜 외향적이고(Coyne et al., 2000), 더 예민하고, 의심이 많고(Gandolfo, 1995), 사회적 기술과 지지가 부족하고(Trijueque & Gómez, 2010), 회피적인 갈등해결 전략을 사용하는 것으로 알려져 왔다(Dehue et al., 2012). 직장 내 갈등과 괴롭힘이 일어났을 때 피해자의 회피적인 대처행동(Rayner, 1997)은 가해자의 공격적 행동을 유도하는데(Niedl, 1995; Einarsen et al., 2003에서 재인용), 이는 좌절이나 분노를 유발한 대상에게 공격성을 표출하는 것이 위험하다고 판단할 경우 사람들이 덜 위협적인 대상을 찾아 화풀이를 하게 되고, 자기주장을 못하고 소극적이며 위축되어 있는 사람은 상대적으로 만만한 화풀이 대상으로 비춰질 수 있기 때문이다(Einarsen, 1999). 사회적 상황에서 불편감과 불안감을 느끼며 회피적인 특성은 수동적인 직장 내 괴롭힘 피해자의 전형적 특징이라고 할 수 있을 것이다.

반면, 도발적 유형의 피해자는 갈등 상황에서 자신의 분노를 통제하지 못하여 공격성을 표출하게 되고 결국에는 거꾸로 괴롭힘을 당하게 된다(Perry, Perry, & Kennedy, 1992). 또래 괴롭힘 연구에서 도발적 피해자는 충동적이고, 정서조절이 어렵고, 모호한 상황 단서에도 분노를 경험하여 공격적으로 반응하고, 외현화 행동문제를 보이는 것으로 알려져 왔다(Camodeca, Goossens, Schuengel, & Terwogt, 2003; Perry et al., 1992; Salmivalli & Nieminen, 2002). 이와 유사하게, Aquino 등(1999)은 부정적 정서

를 많이 느끼는 사람들이 요구가 많고, 적대적이며, 대인관계에 어려움을 가진 사람으로 비춰져서 직장 내 공격 대상이 될 가능성이 높다고 하였다. 분노는 매우 강렬한 부정적 감정으로 특성분노가 강한 사람들은 비판이나 모욕에 매우 민감하며, 좌절하기 쉽고, 여러 상황들을 분노 유발 상황으로 인식하여 (Spielberger, 1996) 공격적으로 행동할 가능성이 높고(Bohnert, Crnic & Lim, 2003; Douglas & Martinko, 2001), 타인에게 부정적으로 평가될 위험성이 있다(Vie, Glasø & Einarsen, 2010). 특성분노는 직장 내 괴롭힘 피해 뿐 아니라, 괴롭힘 이후의 높은 이직의도, 낮은 직장만족도와 강한 상관을 보였다(Glasø, Bele, Nielsen, & Einarsen, 2011; Vie et al., 2010). 그러나 아직까지 직장 내 괴롭힘 피해자의 개인적 특성에 대한 국내 연구는 상당히 부족한데(예, 박경규, 최항석, 2007; 최항석, 박혜상, 2010), 이에 본 연구에서는 수동적 피해자의 주된 특성이라고 할 수 있는 사회적 회피와 도발적 피해자의 특성 중 하나인 특성분노가 직장 내 괴롭힘 피해에 미치는 영향을 함께 살펴보고자 하였다. 선행연구들에서처럼 사회적 회피와 특성분노는 직장 내 괴롭힘 피해를 높일 것으로 예측하였다.

직장 내 괴롭힘 피해에 영향을 주는 조직적 요인도 연구되어 왔는데, 직장 내 괴롭힘을 경험한 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 일반적으로 더 부정적인 작업 환경에서 일하는 것으로 보고되었다(Einarsen, Raknes, & Matthiesen, 1994; Vartia, 1996). 즉, 경쟁적 작업 환경(Einarsen et al., 2003; Vartia, 1996), 권위적인 분위기, 엄격한 위계구조, 의사소통 부족(Bjorkvist, 1994; Einarsen et al., 1994), 경영에 대한 불만족, 역할갈등, 낮은 자율성, 단조롭

고 도전적이지 않은 작업, 지지가 적은 조직 분위기 등이 직장 내 괴롭힘과 연관성이 있는 것으로 알려져 왔다(Einarsen et al., 1994; Zapf, 1999). Vartia(1996)는 핀란드의 공무원 1577명을 대상으로 한 연구에서 직장 내 의사소통 분위기와 사회적 분위기가 부정적일수록 직장 내 괴롭힘이 더 증가하는 것을 밝혀냈다. Vaitia는 의사소통 분위기를 조직원 간 얼마나 타인의 의견을 존중하고, 자유롭게 자신의 의사를 표현하는지로 측정하였고, 사회적 분위기를 조직원 내 갈등, 파벌, 경쟁 등이 얼마나 많은지로 측정하였다. 즉, 의사소통 분위기가 나쁠수록 서로의 의견이 존중되지 않고, 사회적 분위기가 나쁠수록 조직원 간 파벌과 경쟁이 많은 것을 의미하는데 이런 조직 분위기는 조직 구성원들에게 긴장, 좌절, 심리적인 스트레스로 작용하여 동료와의 관계에 부정적인 영향을 미치며 타인을 괴롭히게 만드는 위험요인이 될 수 있다(Einarsen et al., 1994; Felson, 1992). 또한, 적대적인 조직 분위기는 조직 내 갈등이 일어날 확률을 높이고(Zapf, 1999), 갈등을 고조시켜 결국 직장 내 괴롭힘으로 발전시킬 수 있다(Einarsen et al., 1994, 2003; Vartia, 1996). 조직의 분위기는 국내 연구에서도 유의하게 직장 내 괴롭힘 피해를 예측하는 것으로 나타났다. 박경규와 최항석(2007)이 금융, 서비스, 제조업 종사자 250명을 대상으로 조직분위기, 시간압박, 직무자율성이 직장 내 괴롭힘에 미치는 영향을 살펴본 결과, 조직분위기만이 유의한 예측요인이었는데, 즉, 조직분위기가 우호적일수록 괴롭힘 피해가 낮게 나타났다. 따라서 본 연구에서는 조직분위기에 초점을 맞추고 이를 Varita(1996)의 연구에서처럼 직장 내 의사소통 분위기와 사회적 분위기로 구분하여 직장 내 괴롭힘과의 관련성을 살펴

보았다. 본 연구에서는 선행연구와 일치하게 부정적인 직장 내 의사소통 분위기와 사회적 분위기가 직장 내 괴롭힘 피해를 높일 것으로 예측하였다.

한편, 직장 내 괴롭힘을 이해하기 위해서는 개인적 요인과 조직적 요인 각각의 효과 뿐 아니라, 이들 간의 상호작용에 주목할 필요가 있다. 개인의 행동 및 경험은 개인내적 특성과 환경적 맥락 간의 상호작용으로 더 잘 이해할 수 있기 때문이다. 실제로 많은 연구에서 개인적 요인과 조직적 요인이 서로 상호작용하여 직장 내 괴롭힘에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Aquino et al., 1999; O'Leary-Kelly, Griffin & Glew, 1996; Zapf, 1999). 예를 들어, Aquino 등(1999)은 부정적 정서를 느끼는 특성이 강한 개인이 조직 내 낮은 지위에 있는 경우, 직장 내 괴롭힘의 피해자가 될 가능성이 더 높음을 발견하였다. 또한 Kim과 Glomb(2014)는 직무 수행 능력이 좋은 개인이 직장 동료들의 질투를 받아 괴롭힘의 피해자가 되는 경향성이 있음을 발견했는데, 조직 내 구성원들이 직장과 자신을 동일시하는 분위기가 강할 때는(예: 팀원의 성공은 곧 나의 성공이다) 이런 관계가 유의하지 않았고, 직장과 자신을 동일시하는 분위기가 약할 때는 수행 능력이 좋은 개인을 향한 질투심과 직장 내 괴롭힘 피해가 유의하게 높아지는 것으로 나타났다. 그러나 이러한 연구들과는 반대로, 최항석, 박혜상(2010)이 조직적 요인(의사소통 분위기, 직무 자율성, 역할갈등)과 직장 내 괴롭힘 피해 간의 관계를 개인적 요인(불안정성 성격 특성)이 조절하는지 살펴보았을 때, 개인적 특성은 조직적 요인과 직장 내 괴롭힘 피해와의 관계를 조절하지 않는 것으로 나타났다. 본 연구는 특성분노나 사회적 회피 같은 개인적

변인이 직장 내 괴롭힘 피해를 예측하는 관계가 개인이 몸담고 있는 조직의 환경적 특성에 따라 달라질 것으로 기대하고, Aquino 등(1999), Kim과 Glomb(2014)의 연구에서와 마찬가지로 조직적 요인을 조절변인으로 설정하여 살펴보고자 하였다.

또한, 본 연구에서는 앞서 논의된 변인들이 성별에 따라 달라지는지를 살펴보고자 한다. Salin(2005)은 질적 연구를 통해 남녀가 직장 내 괴롭힘 경험을 설명하는 것에 차이가 있는지를 살펴보았다. 그 결과 남자는 직장 내 괴롭힘에서 피해자의 약함과 무능함을 강조하는 반면, 여자는 가해자의 성격이나 집단 역동을 강조하였다. 또한 여자는 남자보다 괴롭힘이 의도적인 것이고, 경쟁하는 분위기와 관련되어 있다고 설명한 반면, 남자는 스트레스가 과도하여 나타나는 결과라고 설명하였다. 이처럼 각 성별에 따라 직장 내 괴롭힘에 대한 인식이 달라질 수 있으므로, 특성분노나 사회적 회피가 괴롭힘 피해를 예측하거나 이러한 관계가 조직 분위기에 따라 달라지는 양상 역시 성별에 따라 차이가 있을 수 있음을 가정하였다. 본 연구에서 살펴보고자 하는 개인적 특성들은 한 성별에서는 위험요인이 아니지만, 다른 성별에서는 위험요인일 수 있다. 사회역할이론(social role theory)에 따르면, 남자에게는 지배적이고 공격적이고 자기주장적이며 독립적인 특성이 기대되는 반면, 여자에게는 돌보고, 친절하고, 정서를 잘 표현하며, 수동적인 특성이 기대된다(Eagly, Wood, & Dickman, 2000). 만약 자신의 생물학적 성에 기대되지 않는 비전형적(gender atypical) 특성을 보이는 경우 사회적 비승인의 위험이 있고, 심리적 안녕감이 낮아지고, 외로움을 느끼며, 또래 괴롭힘 피해를 입을 위험성도 커지게 된다

(Brescoll & Uhlmann, 2008; Young & Sweeting, 2004). 본 연구에서 주목한 특성분노나 사회적 회피 등 개인적 변인은 조직의 분위기에 따라 괴롭힘에 대한 위협성이 달라질 수 있지만, 동시에 각 성별에 부과되는 사회적 기대에 따라서도 위협성이 달라질 수 있다. 본 연구에서는 각 성별에서 사회역할이론에 기대되지 않는 특성이 더 강하게 직장 내 괴롭힘 피해를 높일 것으로 예측하였다.

따라서 본 연구에서는 사무직 직장인을 성별로 구분하여, 남녀 각각에서 개인적 요인(특성분노, 사회적 회피)과 조직적 요인(의사소통 분위기, 사회적 분위기)이 직장 내 괴롭힘 피해를 예측하는지 살펴보고, 개인적 요인이 괴롭힘 피해를 예측하는 정도를 조직적 요인이 조절하는지 살펴보고자 한다. 연구문제는 다음과 같다.

**연구문제 1.** 성별에 따라 개인적 특성(특성분노, 사회적 회피) 및 조직적 특성(의사소통 분위기, 사회적 분위기)은 직장 내 괴롭힘 피해를 달리 예측하는가?

**연구문제 2.** 남녀 집단 각각에서 개인적 특성(특성분노, 사회적 회피)과 직장 내 괴롭힘 피해 간의 관계는 의사소통 분위기의 수준에 따라 달라지는가?

**연구문제 3.** 남녀 집단 각각에서 개인적 특성(특성분노, 사회적 회피)과 직장 내 괴롭힘 피해 간의 관계는 사회적 분위기의 수준에 따라 달라지는가?

## 방 법

### 연구대상

서울, 경기도 소재한 대기업 및 중소기업 사무직 종사자 230명을 대상으로 온라인 설문 조사를 실시하였다. 응답 내용 중 불성실하게 응답되었거나, 응답이 누락된 것을 제외하고 207명의 설문을 분석하였다. 남자는 115명(55.55%), 여자는 92명(44.44%)이었으며, 평균연령은 만 33.23세( $SD= 6.87$ , 범위: 23-56세)였다. 직급은 사원 62명, 대리 74명, 과장급 28명, 차장급 19명, 부장급 이상 24명으로 평균 근속년수는 6년 7개월( $SD= 6.22$ )이었다. 월급 범위는 40만원에서 830만원 이었으며 평균 월급은 353.49만원 수준( $SD= 142.66$ )이었다. 학력은 고졸 5명, 전문대졸 9명, 대졸 152명, 대학원졸 41명이었으며, 평균 이직횟수는 1.64회였다.

### 측정도구

#### 직장 내 괴롭힘 피해

직장 내 괴롭힘 피해 정도를 측정하기 위해 Einarsen과 Raknes가 1997년에 개발하고, Einarsen과 Hoel이 2001년도 개정한 The Negative Acts Questionnaire-Revised(NAQ-R)를 남웅, 김지원, 김용규, 구정완과 박정일(2010)이 번안하고 타당화한 척도를 사용하였다. NAQ-R은 총 22개 항목으로 직장 내 괴롭힘의 예시가 되는 부정적 행동들을 열거한 후(예: '직장 내에 나에 관한 헐담이나 안 좋은 소문이 돈 적이 있다', '누군가 나에게 고함을 치거나 갑작스럽게 화를 낸 적이 있다'), 피해의 정도를 표시하도록 하며 국내외에서 가장 일반적으로 사용되는 척도이다. 최근 6개월간을 기준으로 하여, 4점 리커트 척도(1: 전혀 없다 2: 가끔씩 3: 한 달에 한 번 정도 4: 거의 매

일) 상에 평정하도록 하였다. 총점이 높을수록 직장 내 괴롭힘 피해가 심각함을 의미한다. 남용 등(2010)의 간호사 대상 연구에서 내적 합치도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .92였으며, 본 연구에서도 .92로 확인되었다.

### 특성분노

Spielberger(1988)의 State-Trait Anger Expression Inventory(STAXI)를 전경구, 한덕웅, 이장호 그리고 Spielberger(1997)가 문화적, 언어적 맥락을 고려하여 번안, 수정한 한국판 상태-특성분노 표현 척도를 사용하였다. 본 연구의 목적에 따라 특성분노를 측정하는 10문항만을 사용하였다(예: 나는 쉽게 화를 낸다). 4점 리커트 척도(1: 전혀 - 4: 거의 언제나) 상에 평정하며, 총점이 높을수록 특성분노가 높음을 의미한다. 내적 합치도는 전경구 등(1997)의 성인 연구에서 .83, 본 연구에서는 .88이었다.

### 사회적 회피

Watson과 Friend(1969)가 제작하고, 이정윤과 최정훈(1997)이 한국판으로 번안해 성인을 대상으로 타당화한 사회적 회피 및 불편감 척도(Social Avoidance & Distress, SAD)를 사용하였다. 총 28문항(예: 사람들로 부터 떨어져 있고 싶을 때가 자주 있다)으로 4점 리커트 척도(1: 전혀 그렇지 않다 - 4: 매우 그렇다) 상에 평정하도록 하였다. 총점이 높을수록 사회적 상호작용과 관련한 불편감과 회피가 많음을 의미한다. 이정윤, 최정훈(1997)의 연구에서 내적 합치도는 .92, 본 연구에서는 .93이었다.

### 조직의 의사소통 분위기

Vartia(1996)가 Occupational Stress Questionnaire(Elo et al., 1992)를 참고하여 개발한 '조직의

분위기 척도'에서 조직 내 의사소통 분위기를 측정하는 5개 문항을 사용하였다. 조직의 분위기 척도는 이 5문항과 함께 사회적 분위기를 측정하는 3문항으로 구성되는데, 본 연구를 위해 한국어와 영어에 능통한 직장인 두 명과 심리학과 석사 두 명이 이중 역번역 과정을 통해 원척도를 번안한 후, 사무직 직장인 36명을 대상으로 예비연구를 실시하여 어색한 표현이나 한국 직장 문화에 맞지 않는 내용이 없음을 확인하였다. 또한 주축분해 요인분석(principal axis factoring, varimax 회전)을 실시했을 때에도 조직의 의사소통 분위기와 사회적 분위기의 2요인 구조가 동일하게 나타남을 확인하였다. 두 요인은 전체분산의 63.82%를 설명하였고, 요인 적재값은 .71~.87으로 양호하였다.

조직의 의사소통 분위기 척도는 회사 내 의사소통 분위기를 기술하는 문항(예: 나의 직장에서는 모두의 의견이 존중된다)을 제시한 후, 3점 리커트 척도(1: 전혀 아니다 - 3: 매우 그렇다) 상에 평정케 하였다. 총점이 높을수록 조직 내 의사소통 분위기가 긍정적임을 의미한다. Vartia(1996)의 공무원 연구에서 내적 합치도는 .83으로 보고되었고, 본 연구에서는 .91이었다.

### 조직의 사회적 분위기

위에 설명한 Vartia(1996)의 조직의 분위기 척도의 하위요인으로 3문항으로 구성된다. 회사 내 부정적인 사회적 분위기를 기술하는 문항(예: 직장 내 파벌이 있다)을 제시한 후, 3점 리커트 척도 상에 평정케 하였다. 총점이 높을수록 부정적인 사회적 분위기를 나타내기 때문에, 역채점 과정을 거쳐 높은 점수가 긍정적인 사회적 분위기를 나타내도록 하였다.

Vartia(1996)의 공무원 연구에서 내적 합치도는 .81, 본 연구에서는 .79였다.

### 자료분석

먼저, SPSS 23.0을 사용하여 기술통계 및  $t$  검정, 상관분석을 실시하였고, 각 성별 집단에서 개인적 요인이 직장 내 괴롭힘 피해를 예측하는 관계를 조직적 요인이 조절하는지 살펴보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 1 단계에 개인적 요인, 2단계에 조절변인인 조직적 요인을 투입하고, 3단계에 개인적 요인과 조직적 요인의 상호작용항을 투입하였다. 예측변인과 상호작용 항의 다중공선성 문제를 줄이기 위해 평균 중심화(mean-centering)된 점수를 사용하였다(Aiken & West, 1991). 상호작용 효과를 구체적으로 살펴보기 위해 Hayes (2013)가 제공한 PROCESS macro를 사용하여 단순기울기의 유효성을 확인하였고 비표준화 계수(B)를 사용하여 결과를 해석하였다(Aiken & West, 1991).

## 결 과

### 직장 내 괴롭힘 피해 정도

Leymann(1996)은 지난 6개월 간 일주일에 한번 이상, 하나 이상의 부정적인 행동을 경험하는 경우에 직장 내 괴롭힘 피해를 경험한 것으로 제안하였다. 본 연구에서 사용된 척도 값 중 Leymann(1996)의 제안에 가장 가까운 척도 점은 4점(거의 매일)이었다. 본 연구의 직장 내 괴롭힘 피해 척도 22개 항목 중, 한 항목 이상에서 4점(거의 매일)에 응답한 경우를 직장 내 괴롭힘 피해를 경험한 것으로 간주할 경우, 남자 집단의 16.5%, 여자 집단의 13.0%가 직장 내 괴롭힘 피해를 경험한 것으로 나타났다. 한 달에 한번 이상(3점) 직장 내 괴롭힘 피해를 경험한 경우는 남자 집단의 60%, 여자 직장인의 46.6%로 나타났다. 이 수치는 2015년 한국직업능력개발원의 조사에서 6개월 동안 62.3%가 한 번 이상 괴롭힘을 당해 본 적이 있다고 보고한 결과와 유사하였다.

### 성별에 따른 측정변인들의 기술통계 및 차이 검증

직장 내 괴롭힘 피해를 포함하여, 본 연구에 사용된 모든 변인은 왜도와 첨도의 절대값

표 1. 성별에 따른 측정변인들의 평균 및 차이검증

변인	남( $n=115$ )	여( $n=92$ )	$t$	$p$
	$M(SD)$	$M(SD)$		
직장 내 괴롭힘 피해	31.59(8.13)	30.71(7.17)	-0.82	.41
특성분노	19.38(5.65)	19.76(5.54)	.48	.63
사회적 회피	65.39(13.59)	65.29(13.69)	-0.05	.96
의사소통 분위기	12.07(3.58)	11.34(3.62)	-1.46	.15
사회적 분위기	8.32(2.04)	8.60(2.51)	.87	.38

이 각각 2와 7을 넘지 않으면 정규성이 가정된다는 Finch, West와 MacKinnon(1997)의 가정을 만족시켰다(왜도: -.026~1.052, 첨도: -.134~.644). 한편, 성별에 따른 측정변인들의 차이 검증 결과(표 1 참조), 본 연구에 사용된 모든 변인에서 성차는 유의하지 않았다.

#### 성별에 따른 측정변인들 간의 상관분석

성별로 Pearson 상관분석 결과, 선행 연구(박경규, 최항석, 2007; 윤명숙, 이희정, 2013)와 유사하게 인구통계학적 변인(연령, 학력, 근속년수, 직급, 연봉)은 측정변인들과의 상관이 유의하지 않았기 때문에, 주요 측정변인 간의 상관분석 결과만을 표 2에 제시하였다. 직장 내 괴롭힘 피해는 남녀 모두에서 특성분노와 정적 상관이 있었고(남:  $r=.21$ , 여:  $r=.24$ ,  $ps<.05$ ), 사회적 분위기와는 부적 상관이 유의하였다(남:  $r=-.30$ , 여:  $r=-.43$ ,  $ps<.01$ ). 남자의 경우 사회적 회피와 의사소통 분위기 간의 부적 상관이 나타났고( $r=-.23$ ,  $p<.05$ ), 의사소통 분위기와 사회적 분위기간 정적 상관이 나타났다( $r=.20$ ,  $p<.05$ ). 여자의 경우 특성분노와 의사소통 분위기는 정적 상관( $r=.21$ ,  $p<.05$ )이,

특성분노와 사회적 분위기는 부적 상관이 나타났다( $r=-.30$ ,  $p<.01$ ).

특성분노와 사회적 회피, 직장 내 괴롭힘 피해의 관계에서 의사소통 분위기의 조절효과

남녀별로 위계적 회귀분석을 실시한 결과(표 3 참조), 남녀 모두에서 특성분노는 직장 내 괴롭힘 피해를 정적으로 예측하였다. 특성분노가 높을수록 직장 내 괴롭힘 피해가 증가하는 이러한 양상은 남자( $\beta=.23$ ,  $p<.05$ )보다는 여자( $\beta=.29$ ,  $p<.01$ )에게서 더 강하게 나타나는 경향이 있었다. 한편, 남자의 경우 개인적 요인인 사회적 회피와 직장 내 괴롭힘 피해 간의 관계에서 조직적 요인인 의사소통 분위기의 조절효과가 유의하였다( $\beta=.23$ ,  $p<.05$ ). 조절효과를 구체적으로 살펴보기 위해, 의사소통 분위기의 평균을 중심으로  $\pm 1$  표준편차 되는 지점을 각각 의사소통 분위기 고/저로 구분하고 각각에서 사회적 회피와 직장 내 괴롭힘 피해 간 회귀선을 구하였다(그림 1 참조). 각 회귀선의 단순 기울기를 검증한 결과, 의사소통 분위기가 좋을 경우 사회적 회피가 남자의 직장 내 괴롭힘 피해를 정적으로 예측하

표 2. 성별에 따른 주요변인들 간의 상관관계

	1	2	3	4	5
1. 직장 내 괴롭힘 피해	-	.24*	.01	-.18	-.43**
2. 특성분노	.21*	-	.14	.21*	-.30**
3. 사회적 회피	.13	.09	-	-.18	.04
4. 의사소통 분위기	-.15	-.02	-.23*	-	.18
5. 사회적 분위기	-.30**	-.15	-.14	.20*	-

주. 대각선 오른쪽 위는 여자, 대각선 왼쪽 아래는 남자

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$

표 3. 특성분노, 사회적 회피와 직장 내 괴롭힘 피해 간의 관계에서 의사소통 분위기의 조절효과

단계	독립변인	남자					여자				
		B	$\beta$	t	R <sup>2</sup>	$\Delta R^2$	B	$\beta$	t	R <sup>2</sup>	$\Delta R^2$
1	특성분노	.29	.20	2.20*	.06	.04*	.31	.24	2.30*	.06	.04
	사회적 회피	.07	.11	1.20			-.01	-.03	-.24		
2	특성분노	.29	.20	2.22*	.07	.05	.39	.30	2.88**	.12	.09*
	사회적 회피	.05	.08	.84			-.04	-.08	-.76		
	의사소통 분위기	-.30	-.13	-1.40			-.51	-.26	-2.46*		
3	특성분노	.33	.23	2.52*	.13	.09*	.38	.29	2.78**	.13	.08
	사회적 회피	.02	.04	.38			-.04	-.08	-.75		
	의사소통 분위기	-.26	-.11	-1.22			-.55	-.28	-2.58*		
	특성분노 X 의사소통 분위기	.03	.09	.93			.03	.09	.88		
	사회적 회피 X 의사소통 분위기	.03	.23	2.46*			.01	.05	.47		

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$

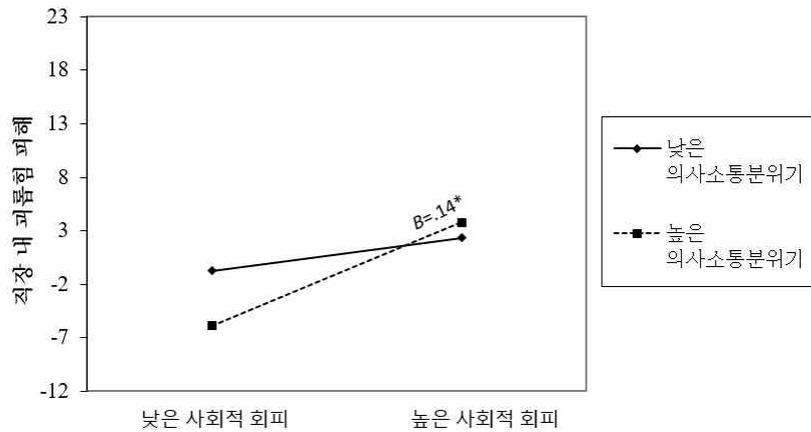


그림 1. 남자 집단의 사회적 회피와 직장 내 괴롭힘 피해 간의 관계에서 의사소통 분위기의 조절효과

였으나( $B=.14, p<.05$ ). 의사소통 분위기가 나쁠 경우에는 두 변인 간 관계가 유의하지 않았다. 여자의 경우 의사소통 분위기가 좋을수록 직

장 내 괴롭힘 피해가 유의하게 줄어들었으며 ( $\beta=-.28, p<.05$ ), 의사소통 분위기의 조절효과는 유의하지 않았다.

특성분노와 사회적 회피, 직장 내 괴롭힘 피해의 관계에서 사회적 분위기의 조절효과

단에서 개인적 요인인 특성분노는 직장 내 괴롭힘 피해를 정적으로 예측했지만( $\beta=.21, p<.05$ ), 여자 집단에서는 1단계에서만 특성분노의 영향이 유의하였고( $\beta=.24, p<.05$ ), 사회적

표 4. 특성분노, 사회적 회피와 직장 내 괴롭힘 피해 간의 관계에서 사회적 분위기의 조절효과

단계	독립변인	남자					여자				
		B	$\beta$	$t$	$R^2$	$\Delta R^2$	B	$\beta$	$t$	$R^2$	$\Delta R^2$
1	특성분노	.29	.20	2.20*	.06	.04*	.31	.24	2.30*	.06	.04
	사회적 회피	.07	.11	1.20			-.01	-.03	-.24		
2	특성분노	.24	.17	1.86	.12	.10**	.15	.12	1.16	.20	.17***
	사회적 회피	.05	.08	.84			.00	.01	.07		
	사회적 분위기	-1.05	-.26	-2.90**			-1.13	-.40	-3.94***		
3	특성분노	.30	.21	2.30*	.17	.14*	.16	.12	1.18	.20	.15
	사회적 회피	.01	.02	.26			.00	-.00	-.01		
	사회적 분위기	-1.13	-.28	-3.18**			-1.11	-.39	-3.67***		
	특성분노 X 사회적 분위기	-.14	-.22	-2.36*			-.01	-.02	-.22		
	사회적 회피 X 사회적 분위기	.03	.10	1.15			-.01	.03	-.33		

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

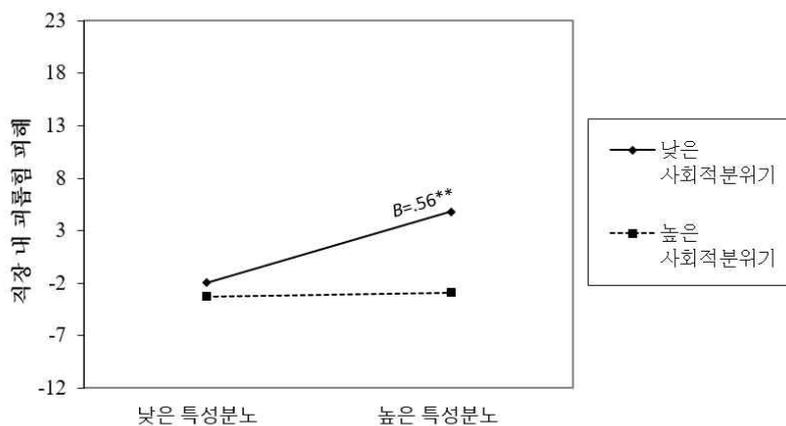


그림 2. 남자 집단의 특성분노와 직장 내 괴롭힘 피해 간의 관계에서 사회적 분위기의 조절효과

분위기를 투입한 2단계부터는 유의하지 않았다. 조직적 요인인 사회적 분위기는 남녀 모두에서 직장 내 괴롭힘 피해를 부적으로 예측하였다. 사회적 분위기가 나쁠수록 괴롭힘 피해가 증가하는 이러한 양상은 남자( $\beta = -.26$ ,  $p < .05$ )보다는 여자( $\beta = -.40$ ,  $p < .001$ )에게서 더 강하게 나타났다. 한편, 사회적 분위기의 조절 효과는 남자의 경우에만 유의하였다( $\beta = .22$ ,  $p < .05$ ). 사회적 분위기가 나쁜 경우, 특성분노는 남자의 직장 내 괴롭힘 피해를 정적으로 예측하였으나( $B = .56$ ,  $p < .01$ ), 사회적 분위기가 좋은 경우에는 두 변인 간 관계가 유의하지 않았다(그림 2 참조).

## 논 의

본 연구는 직장 내 괴롭힘 현상을 이해하기 위한 기초 연구로, 사무직 직장인을 대상으로 남녀 집단 각각에서 개인적 요인(특성분노, 사회적 회피)이 직장 내 괴롭힘 피해를 예측하는 관계가 조직적 요인(의사소통 분위기, 사회적 분위기)의 수준에 따라 차이가 있는지를 살펴보고자 하였다. 먼저, 본 연구에서 지난 6개월 간 거의 매일, 하나 이상의 괴롭힘을 경험한 직장인은 남자의 16.5%, 여자의 13.0%로 나타났으며, 이는 국내 직장인을 대상으로 한 Seo(2010)의 연구에서 보고된 발생률 16.5%, 외국연구의 발생률 11.2%-14.6%(Smith, Singer, Hoel, & Cooper, 2003; Nielsen, Matthiesen, & Einarsen, 2010)와 비슷한 수치이다. 그러나 직장 내 괴롭힘 피해 경험에서 남녀 간 차이는 유의하지 않았다. 이는 직장 내 괴롭힘 피해에 성차가 없거나 매우 약한 수준이라고 보고한 선행연구들과 일치하는 결과이다(Hansen et

al. 2006; Leymann, 1996; Vartia, 1996).

특성분노, 사회적 회피, 의사소통 분위기와 사회적 분위기에서도 성차는 유의하지 않았다. 특성분노와 사회적 회피는 사회역할이론에 따라 한쪽 성별에서 더 많이 보고될 것으로 추측됨에도(Eagly et al., 2000), 남녀 간 차이는 없었다. 선행연구의 결과는 비일관적인데, 특성분노, 사회적 회피가 사회적으로 기대되는 바대로 남자 또는 여자에게서 더 많이 나타난다는 연구(La Greca & Lopez, 1998; Palaparthi & Rani, 2012)가 있는 반면, 성차가 없거나(Meyer et al., 2005), 오히려 반대로 나타난 연구(윤미설, 이동형, 2015)도 있다.

한편, 상관분석 결과, 선행연구와 유사하게 남녀 모두에서 특성분노가 강한 것은 직장 내 괴롭힘 피해와 정적 상관을 보였다(Glasø, Vie, Holmdal, & Einarsen, 2010; Vie et al., 2010). 반면, 사회적 회피 성향이 강한 것은 남녀 모두에서 직장 내 괴롭힘 피해와 관련성이 없었다. 사회적 분위기가 좋은 것, 즉, 직장 내 파벌이 없고, 동료 간 경쟁이 적고, 시기 질투를 하지 않는 것은 선행 연구와 마찬가지로 남녀 모두에서 낮은 수준의 직장 내 괴롭힘 피해와 관련이 있었다(Vartia, 1996). 의사소통 분위기, 즉 각자의 의견을 표현할 수 있고, 문제점과 의견에 대해 공개적으로 의논하며, 개개인이 독립적이고, 모두의 의견이 존중되는 분위기는 직장 내 괴롭힘 피해와 부적인 상관을 보였지만, 남녀 모두에서 통계적으로는 유의하지 않아 선행연구(최향석, 박혜상, 2010; Vartia, 1996)와 차이가 있었다. 이는 기존 선행연구들이 남녀를 구분하지 않고 전체를 대상으로 했기 때문일 수 있는데, 본 연구에서 남녀로 집단을 구분하면서 샘플 사이즈가 작아지게 된 것이 상이한 결과에 기여했을 수 있다. 또한

상호 간의 활발하고 개방적인 의사소통 분위기는 괴롭힘 피해의 보호요인이 될 뿐 아니라 피해자를 험담하거나 소문을 퍼뜨리는 등 위협요인이 될 가능성도 존재하기 때문에 상관 자체가 유의하지 않았을 가능성도 생각해 볼 수 있다.

이어서, 성별로 개인적 요인이 직장 내 괴롭힘 피해를 예측하는 관계에서 조직적 분위기(의사소통 분위기, 사회적 분위기)의 조절효과가 있는지를 살펴보았다. 먼저 의사소통 분위기를 조절변인으로 사용했을 때, 남자 집단에서는 특성분노의 주효과가 유의하였고, 사회적 회피와 직장 내 괴롭힘 피해와의 관계에서 의사소통 분위기의 조절효과가 유의하였다. 즉, 직장 내 의사소통 분위기가 좋은 경우에, 사회적 회피성향이 강한 남자는 직장 내 괴롭힘을 더 많이 경험하였다. 여자 집단에서는 특성분노와 의사소통 분위기의 주효과가 유의하였지만, 조절효과는 유의하지 않았다.

이에 따르면, 남녀를 불문하고 특성분노가 강한 개인은 직장 내 괴롭힘 피해를 더 많이 당하는 것으로 나타났는데, 이는 부정적인 정서가 직장 내 괴롭힘 피해를 높이고(Aquino et al., 1999; Aquino & Bradfield, 2000), 특성분노가 강한 개인이 자신을 직장 내 괴롭힘의 피해자라고 더 많이 명명한다는 선행연구와 일치하는 결과이다(Gandolfo, 1995; Vie et al., 2010). 한편, Zapf와 Gross(2001)는 직장 내 갈등에 적절하게 대처하지 못하는 개인이 직장 내 괴롭힘을 당하게 될 위험이 높다고 제안한 바 있다. 특성분노가 강한 개인은 갈등 상황에서 부정적이고 적대적인 단서에 더 민감하고(Spielberger, 1996, Veenstra, Schneider, Bushman, & Koole, 2016), 분노를 통제하지 못하여 언어적, 신체적으로 공격적인 반응을 더 많이 할

수 있으며(Douglas & Martinko, 2001; Tafrate, Kassino, & Dundin, 2002), 이런 반응은 타인에게 부적절하거나 도발적으로 보일 수 있다. 결과적으로 특성분노가 강한 개인은 동료들로부터 거부되기 쉽고 괴롭힘의 대상이 될 가능성도 높아질 것이다. 그러므로 특성분노를 감소시키기 위한 이완 기법, 인지적 재구조화, 분노를 적절히 표현할 수 있도록 도와주는 자기주장훈련 등이 직장 내 괴롭힘 피해를 줄이기 위해 중요할 것이다(안재희, 이아라, 2016).

특성분노와 달리, 사회적 회피의 주효과는 남녀 모두에서 유의하지 않았다. 이는 수줍음이 많고, 혼자 있는 것을 선호하는 위축된 개인이 피해자가 된다는 또래괴롭힘 연구나(Boivin, Petitclerc, Feng, & Barker, 2010), 소극적이고 자기주장성이 약한 개인이 직장 내 괴롭힘 피해를 당할 위험이 높다는 선행연구(Coyne et al., 2000)와 일치하지 않는 결과이다. 이는 유교적 전통으로 인해 가정 내에서부터 권위에 순종하는 것이 중요시되며, 그런 특성이 직장에서도 적용되는 한국의 문화적 특성으로 뒷받침할 수 있다(Choi, 1999). 이러한 문화에서는 자기주장을 하지 않거나, 위축되어 여러 활동에서 회피적이라 해도 그다지 부정적으로 비춰지지 않을 수 있고, 직장 내 괴롭힘을 경험할 위험이 적을 수 있다. 사회적 회피가 한국 아동의 또래괴롭힘 피해를 예측함에도 불구하고(안재진, 이경남, 2002; 서미정, 김경연, 2005) 성인의 직장 내 괴롭힘 피해를 예측하지 않는 것은 아마도 인지적으로 성숙한 성인이 수줍고 위축된 성향을 괴롭힘 거리로 생각하지 않는 발달적 차이로 설명할 수 있을 것이다. 또한 직업적 능력에 기반한 직장의 위계구조 상, 아동·청소년기처럼 단순히 사회적 회피 성향이 강한 만만한 동료를 괴롭힘으

로써 힘의 우위를 차지할 수 없게 된다는 점 (Vaillancourt, Hymel & McDougall, 2003)도 가능한 설명일 것이다.

한편, 조직적 요인인 의사소통 분위기는 여자 집단에서만 직장 내 괴롭힘 피해를 부정적으로 예측하여 국내외 선행연구와 차이가 있었다(최향석, 박혜상, 2010; Vartia, 1996). 가부장적인 한국은 서양권 나라들보다 성역할에 있어 보수적이기 때문에(백주희, 2009), 직장 생활에 있어서도 남자들에게 더 주도적인 역할을 기대할 수 있다. 즉, 남자의 주장적이고 직접적인 의사소통 방식이 직장 내에서 선호되는 반면, 여자의 주장적이거나 독립적인 의사표현은 사회적으로 부정적으로 평가 된다(von Hippel, Wiryakusuma, Bowden, & Shochet, 2011). 만약 여자가 회사에서 자기 의견을 자유롭게 말할 수 있다고 느낀다면, 그 자체가 직장 내 성적 평등성을 보여주는 지표가 될 수 있으며, 이러한 평등성은 힘의 불균형을 약화시켜 직장 내 괴롭힘을 감소시키는 결과를 가져올 수 있을 것이다. 따라서 여자의 직장 내 괴롭힘 피해를 줄이기 위해서는 수평, 수직적으로 의사소통이 원활하고 개방적인 조직 분위기를 구축하는 것이 특히 중요할 것이다.

그러나 의사소통 분위기가 좋은 상황에서 사회적으로 회피되어 있는 남자는 직장 내 괴롭힘 피해를 더 많이 당하는 것으로 나타났다. 사회적 상호작용과 관련한 불안감이나 위축, 회피는 남자에게 사회적으로 기대되는 지배적이고 공격적이며 자기주장적인 특성과 상반되며(Eagly et al., 2000), 이러한 비전형적 특성은 누구나 자기의 의견을 자유롭게 표현하고 차이점이나 문제점에 대해서도 적극적으로 함께 논의할 수 있는 분위기에서는 더욱 부각되어 보일 수 있다. 따라서 사회적 회피가 그 자체

로는 남녀 모두에서 직장 내 괴롭힘 피해를 예측하지는 못한다고는 해도, 남자의 사회적 회피 성향은 직장 내 의사소통이 원활하고, 각자가 자기 의견과 문제점을 자유롭게 이야기하는 분위기라면 특히 주의하여 개입의 대상으로 삼아야 할 것이다.

마지막으로, 사회적 분위기를 조절변인으로 사용했을 때, 남자 집단에서는 특성분노와 사회적 분위기의 주효과가 유의하였고, 여자 집단에서는 사회적 분위기의 주효과만이 유의하였다. 즉, 남녀 모두에서 사회적 분위기가 좋지 않을수록 직장 내 괴롭힘 피해가 많은 것으로 나타났는데, 선행연구에서처럼 직장 내 파벌이 존재하고 서로 경쟁적이며(Varita, 1996), 적대적이고 서로 간의 질투가 많은 부정적인 분위기는 직장 구성원 간 갈등을 증가시키고, 이러한 직장 내 갈등은 괴롭힘으로 발전할 가능성도 높다고 할 수 있다(Zapf, 1999). 집단 내 파벌의 존재나 이들 간의 반목과 갈등 등은 조직 내 힘의 불균형과 밀접한 관련이 있는데, 힘의 불균형이 큰 집단에서 사람들은 괴롭힘이나 공격성을 자신의 지위를 높이기 위한 도구로 더 쉽게 사용한다(Garandau, Lee, & Salmivalli, 2014). 한편, 남자 집단에서는 특성분노와 직장 내 괴롭힘 피해와의 관계에서 사회적 분위기의 조절효과가 유의하였다. 즉, 직장 내 사회적 분위기가 좋지 않을 경우, 강한 특성분노는 남자의 괴롭힘 피해를 증가시키는 것으로 나타났다. 남자의 분노에 대한 사회적 수용도가 높은 편이기 때문에(Tiedens, 2001) 직장 내 사회적 분위기가 좋을 때는 남자의 특성분노가 위험요인이 되지 않지만, 갈등적 분위기에서 특성분노가 강한 남자들은 갈등에 적절하게 대처하지 못하게 되고, 사회적 갈등 상황에서 스트레스와

좌절을 많이 경험한 집단 구성원들은 부정적 정서를 보이고 적대적인 이들을 공격대상으로 삼을 가능성이 커지게 되는 것으로 보인다 (Aquino et al., 1999).

한편, 여자의 경우 사회적 분위기를 조직적 요인으로 투입했을 때에는 특성분노가 직장 내 괴롭힘 피해를 더 이상 예측하지 않는 것으로 나타났다. 반면, 사회적 분위기와 직장 내 괴롭힘 피해의 관계가 남자 집단에서보다 훨씬 강하게 나타났다. 여자의 경우 특성분노의 수준보다는 사회적 분위기, 즉, 자신이 속한 조직 내에 파벌이 존재하고 파벌 간에 경쟁적이고 적대적인 분위기가 있다고 지각할수록 괴롭힘 피해위험이 높아졌다. 여자의 경우 남자에 비해 훨씬 관계 지향적이고(Cross & Madson, 1997), 내집단 편향(ingroup bias) 또한 강하기 때문에(Rudman & Goodwin, 2004), 이러한 갈등적 조직 분위기 속에서 특정 집단에 속하려 하거나 자신이 속한 집단의 지위를 유지 또는 강화하기 위해 공격성을 도구로 사용할 수 있게 되며, 이 과정에서 더 많이 괴롭힘에 노출되는 것으로 해석해 볼 수 있다. 따라서 직장 내 파벌을 줄이고 질투와 경쟁을 줄이는 환경을 만들어 주는 것은 특히 여자의 괴롭힘 피해를 줄이기 위해서도 우선시해야 할 개입전략이라 할 것이다.

본 연구는 아동·청소년 대상의 또래괴롭힘에 대한 배타적 초점에서 벗어나 최근 사회적 문제로 대두되고 있는 직장 내 괴롭힘에 주목함으로써 이 분야의 연구 활성화에 기여했다는 의의를 지닌다. 또한, 단순히 개인적 특성만을 살펴본 것이 아니라 조직의 분위기에 따른 개인적 요인의 효과 차이를 살펴봄으로써 직장 내 괴롭힘 피해를 예방하기 위해 개인적 특성 뿐 아니라 직장 문화의 특성에도 주의를

기울여야 함을 강조했다라는 의의를 지닌다. 전민아, 왕은자(2014)는 직장에서 개인이 받는 스트레스는 직장의 맥락에 따라 다를 수 있으며, 직장인 상담을 효과적으로 수행하기 위해서는 이러한 환경적 맥락을 파악하는 것이 중요함을 강조한 바 있다. 마지막으로, 개인적 요인과 조직적 요인이 직장 내 괴롭힘 피해에 주는 영향이 성별에 따라 차이를 밝혀, 성별에 따라 차별화된 개입이 필요함을 시사하였다. 조직적 요인의 조절효과는 남자의 경우에만 나타났는데, 직장 내 괴롭힘을 줄이기 위해 남자의 경우에는 특히 개인적 요인과 조직적 요인의 조합에 더 신경을 써야 함을 강조했다라는 의의를 지닌다. 반면 여자의 경우 개인적 특성보다는 조직의 분위기를 어떻게 지각하고 있는지가 괴롭힘 피해에 더 예측력이 큼을 발견했다는 의의가 있다.

이러한 장점에도 불구하고 이 연구는 몇 가지 제한점을 가진다. 첫째, 본 연구는 횡단연구의 특성 상, 개인적 요인과 직장 내 괴롭힘 피해 간의 인과적 관계를 명확히 밝힐 수는 없었으며, 종단연구를 통해 직장 내 괴롭힘에 기여하는 다양한 개인적, 환경적 요인들에 대해 탐색해 볼 것을 제안하는 바이다. 두 번째로는 서울과 경기의 대기업과 중소기업만을 대상으로 하고, 특히 사무직 직장인에 한하여 직장 내 괴롭힘 피해를 살펴보았다는 한계가 있다. 추후 연구에서는 결과의 일반화를 위해 좀 더 다양한 대상을 포함할 필요가 있을 것이다. 셋째, 예비연구를 통해 본 연구에서 사용된 조직의 분위기 척도가 한국의 직장 문화에도 무리 없이 적용 가능함을 확인하였지만, 추후 연구에서는 한국 고유의 조직 문화를 반영한 새로운 도구를 개발하여 본 연구를 반복 검증할 것을 제안하는 바이다. 또한 사용된

척도가 비슷한 또는 상이한 요인들과 어떠한 상관관계를 보이는지 살펴보아 한국인을 대상으로 타당화 될 필요가 있다. 네 번째로는 본 연구에서 조직적인 요인으로 개인이 지각하는 조직의 분위기만을 살펴보았다는 한계가 있다. 추후 연구에서는 그 외의 조직의 작업환경과 관련된 객관적인 지표들의 영향을 살펴볼 필요가 있다. 마지막으로, 본 연구는 단순히 직장 내 괴롭힘 피해를 예측하는 개인적 요인과 조직적 요인의 영향력에 대해 관심을 둔 기초 연구이므로, 추후에는 다양한 매개, 조절변인들을 고려하여 직장 내 괴롭힘 피해를 설명하는 보다 종합적이고 구체적인 기제를 확인할 필요가 있을 것이다.

### 참고문헌

- 남 용, 김지원, 김용규, 구정완, 박정일 (2010). 간호사의 직장 내 약자 괴롭힘 설문도구의 신뢰도와 타당도. *대한직업환경의학회지*, 22(2), 129-139.
- 박경규, 최항석 (2007). 직장 내 집단 따돌림 (mobbing)의 선행요인과 결과에 관한 연구. *경상논총*, 25(4), 43-70.
- 백주희 (2009). 가족가치관과 성역할태도에 영향을 미치는 인구학적 변인. *한국가정관리학회지*, 27(3), 239-251.
- 서미정, 김경연 (2005). 아동의 개인적 변인이 또래괴롭힘에 미치는 영향-모의 애정 및 교사지지의 상호작용 효과. *대한가정학회지*, 43(4), 187-201.
- 안재진, 이경남 (2002). 아동의 개인적 변인과 환경적 변인이 또래에 의한 괴롭힘에 미치는 영향. *한국가정관리학회지*, 20(2), 9-20.
- 안재희, 이아라 (2016). 대학생의 특성분노와 대인관계문제의 관계에서 정서조절곤란의 매개효과. *청소년학연구*, 23(6), 47-69.
- 윤명숙, 이희정 (2013). 직장 내 집단따돌림이 자살생각에 미치는 영향. *정신보건과 사회사업*, 41(3), 34-62.
- 윤미설, 이동형 (2015). 청소년의 사회적 위축 하위유형에 따른 사회정서적 기능의 차이. *청소년학연구*, 22(9), 301-326.
- 이정운, 최정훈 (1997). 한국판 사회공포증 척도 (K-SAD, K-FNE) 의 신뢰도 및 타당도 연구. *한국심리학회지: 임상*, 16(2), 251-264.
- 전겸구, 한덕용, 이장호, Spielberg, C. D. (1997). 한국판 STAXI 척도 개발: 분노와 혈압. *한국심리학회지: 건강*, 2(1), 60-78.
- 전민아, 왕은자 (2014). ACT 를 기반으로 한 직장인 스트레스 관리 상담프로그램의 개발 및 효과. *상담학연구*, 15(4), 1403-1424.
- 최항석, 박혜상 (2010). 심리적 작업환경과 직장 내 따돌림의 관계-조직구성원의 불안정성의 조절효과를 중심으로. *서비스경영학회지*, 11(2), 209-233.
- 한국직업능력개발원 (2015). 한국의 직장 내 괴롭힘 실태 및 법·제도적 보호 현황 자료.
- Aiken, L. S., West, S. G., & Reno, R. R. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. California: Sage.
- Aquino, K., & Bradfield, M. (2000). Perceived victimization in the workplace: The role of situational factors and victim characteristics. *Organization Science*, 11(5), 525-537.
- Aquino, K., Grover, S. L., Bradfield, M., & Allen,

- D. G. (1999). The effects of negative affectivity, hierarchical status, and self-determination on workplace victimization. *Academy of Management Journal*, 42(3), 260-272.
- Balducci, C., Alfano, V., & Fraccaroli, F. (2009). Relationships between mobbing at work and MMPI-2 personality profile, posttraumatic stress symptoms, and suicidal ideation and behavior. *Violence and Victims*, 24(1), 52-67.
- Bohnert, A. M., Crnic, K. A., & Lim, K. G. (2003). Emotional competence and aggressive behavior in school-age children. *Journal of Abnormal Child Psychology*, 31(1), 79-91.
- Boivin, M., Petitclerc, A., Feng, B., & Barker, E. D. (2010). The developmental trajectories of peer victimization in middle to late childhood and the changing nature of their behavioral correlates. *Merrill-Palmer Quarterly*, 56(3), 231-260.
- Branch, S., Ramsay, S., & Barker, M. (2013). Workplace bullying, mobbing and general harassment: A review. *International Journal of Management Reviews*, 15(3), 280-299.
- Brescoll, V. L., & Uhlmann, E. L. (2008). Can an angry woman get ahead? Status conferral, gender, and expression of emotion in the workplace. *Psychological Science*, 19(3), 268-275.
- Camodeca, M., Goossens, F. A., Schuengel, C., & Terwogt, M. M. (2003). Links between social information processing in middle childhood and involvement in bullying. *Aggressive Behavior*, 29(2), 116-127.
- Choi, J. (1999). Confucian Value on the Corporate Community and HRM in Korea. *Seoul Journal of Business*, 5(1), 63-83.
- Coyne, I., Seigne, E., & Randall, P. (2000). Predicting workplace victim status from personality. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9(3), 335-349.
- Crawshaw, L. (2009). Workplace bullying? Mobbing? Harassment? Distraction by a thousand definitions. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 61(3), 263.
- Cross, S. E., & Madson, L. (1997). Models of the self: self-construals and gender. *Psychological Bulletin*, 122(1), 5.
- Dehue, F., Bolman, C., Völlink, T., & Pouwelse, M. (2012). Coping with bullying at work and health related problems. *International Journal of Stress Management*, 19(3), 175.
- Douglas, S. C., & Martinko, M. J. (2001). Exploring the role of individual differences in the prediction of workplace aggression. *Journal of Applied Psychology*, 86(4), 547.
- Eagly, A. H., Wood, W., & Diekmann, A. B. (2000). Social role theory of sex differences and similarities: A current appraisal. In T. Eckes & H. M. Trautner (Eds.), *The developmental social psychology of gender* (pp. 123-174). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 16-27.
- Einarsen, S., & Raknes, B. I. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12(3), 247-263.
- Einarsen, S., & Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 185-201.

- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C., (2003). The concept of bullying at work. In Einarsen, S., Hoel, H., & Cooper, C., (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. (pp. 3-31). NewYork: CRC Press.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. and Cooper, C. (2011). The concept of bullying and harassment at work: the European tradition. In Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. and Cooper, C. (Eds), *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice, 2nd ed.* (pp. 3-40), FL: CRC Press.
- Einarsen, S., Raknes, B. R. I., & Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 4*(4), 381-401.
- Elo, A. L., Leppänen, A., Lindström, K., & Ropponen, T. (1992). *Occupational stress questionnaire: user's instructions*. Helsinki: Institute of Occupational Health.
- Finch, J. F., West, S. G., & MacKinnon, D. P. (1997). Effects of sample size and nonnormality on the estimation of mediated effects in latent variable models. *Structural Equation Modeling, 4*(2), 87-105.
- Gandolfo, R. (1995). MMPI-2 profiles of worker's compensation claimants who present with complaints of harassment. *Journal of Clinical Psychology, 51*(5), 711-715.
- Garandeau, C. F., Lee, I. A., & Salmivalli, C. (2014). Inequality matters: Classroom status hierarchy and adolescents' bullying. *Journal of Youth and Adolescence, 43*(7), 1123-1133.
- Glasø, L., & Notelaers, G. (2012). Workplace bullying, emotions, and outcomes. *Violence and Victims, 27*(3), 360-377.
- Glasø, L., Bele, E., Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2011). Bus drivers' exposure to bullying at work: An occupation specific approach. *Scandinavian Journal of Psychology, 52*(5), 484-493.
- Glasø, L., Vie, T. L., Holmdal, G. R., & Einarsen, S. (2010). An application of affective events theory to workplace bullying. *European Psychologist, 16*(3), 198-208.
- Hansen, Å. M., Høgh, A., Persson, R., Karlson, B., Garde, A. H., & Ørbæk, P. (2006). Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research, 60*(1), 63-72.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. Guilford Press.
- Iglesias, M. E. L., & Vallejo, R. B. B., (2012). Prevalence of bullying at work and its association with self-esteem scores in a Spanish nurse sample. *Contemporary Nurse, 42*(1), 2-10.
- Kim, E., & Glomb, T. M. (2014). Victimization of high performers: The roles of envy and work group identification. *Journal of Applied Psychology, 99*(4), 619.
- La Greca, A. M., & Lopez, N. (1998). Social anxiety among adolescents: Linkages with peer relations and friendships. *Journal of Abnormal Child Psychology, 26*, 83-94.
- Leymann, H. (1996). The content and development

- of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Mathisen, G. E., Einarsen, S., & Mykletun, R. (2008). The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49(1), 59-68.
- Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32(3), 335-356.
- Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2007). Perpetrators and targets of bullying at work: Role stress and individual differences. *Violence and Victims*, 22(6), 735-753.
- Meyer, C., Leung, N., Waller, G., Perkins, S., Paice, N., & Mitchell, J. (2005). Anger and bulimic psychopathology: Gender differences in a nonclinical group. *International Journal of Eating Disorders*, 37(1), 69-71.
- Niedhammer, I., David, S., & Degioanni, S. (2006). Association between workplace bullying and depressive symptoms in the French working population. *Journal of Psychosomatic Research*, 61(2), 251-259.
- Nielsen, M. B., Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2010). The impact of methodological moderators on prevalence rates of workplace bullying. A meta analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(4), 955-979.
- Nielsen, M. B., Nielsen, G. H., Notelaers, G., & Einarsen, S. (2015). Workplace bullying and suicidal ideation: a 3-wave longitudinal Norwegian study. *American Journal of Public Health*, 105(11), 23-28.
- O'Leary-Kelly, A. M., Griffin, R. W., & Glew, D. J. (1996). Organization-motivated aggression: A research framework. *Academy of Management Review*, 21(1), 225-253.
- Olweus, D. (1978). *Aggression in the schools: Bullies and whipping boys*. England: Oxford
- Olweus, D. (1993). Victimization by peers: Antecedents and long-term outcomes. In Rubin, K. H. & Asendorpf, J. B., (Eds.), *Social withdrawal, inhibition, and shyness in childhood*, 315-341. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Olweus, D. (1997). Bully/victim problems in school: Facts and intervention. *European Journal of Psychology of Education*, 12(4), 495-510.
- Palaparthi, N., & Rani, D. K. J. (2012). A study on anger expression as a dimension of workplace emotion. *ZENITH International Journal of Multidisciplinary Research*, 2(5), 276-289.
- Perry, D. G., Perry, L. C., & Kennedy, E. (1992). Conflict and the development of antisocial behavior. In Shantz, C. U. & Hartup, W. W., (Eds.), *Conflict in child and adolescent development*, 301-329. New York: Cambridge University Press.
- Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7(3), 199-208.
- Rudman, L. A., & Goodwin, S. A. (2004). Gender differences in automatic in-group bias: Why do women like women more than men like men?. *Journal of Personality and Social*

- Psychology*, 87(4), 494.
- Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56(10), 1213-1232.
- Salin, D. (2005). Workplace bullying among business professionals: Prevalence, gender differences and the role of organizational politics. *Perspectives Interdisciplinaires sur le Travail et la Santé*, (7-3).
- Salmivalli, C., & Nieminen, E. (2002). Proactive and reactive aggression among school bullies, victims, and bully victims. *Aggressive Behavior*, 28(1), 30-44.
- Seo, Y. N. (2010). *The role of culture on workplace bullying: the comparison between the UK and South Korea*. Unpublished doctoral dissertation, University of Nottingham.
- Simons, S. (2008). Workplace bullying experienced by Massachusetts registered nurses and the relationship to intention to leave the organization. *Advances in Nursing Science*, 31(2), 48-59.
- Smith, P. K., Singer, M., Hoel, H., & Cooper, C. L. (2003). Victimization in the school and the workplace: Are there any links?. *British Journal of Psychology*, 94(2), 175-188.
- Spielberger, C. D. (1988). *Manual for the state-trait anger expression scale (STAXI)*. Odessa: Psychological Assessment Resources.
- Spielberger, C. D. (1996). *State-Trait Anger Expression Inventory: Professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Tafate, R. C., Kassinove, H., & Dundin, L. (2002). Anger episodes in high and low trait anger community adults. *Journal of Clinical Psychology*, 58(12), 1573-1590.
- Tiedens, L. Z. (2001). Anger and advancement versus sadness and subjugation: The effect of negative emotion expressions on social status conferral. *Journal of Personality and Social Psychology*, 80, 86-94.
- Trijueque, D. G., & Gómez, J. L. G. (2010). Profiles of social skills, coping strategies, and perceived social support in mobbed workers. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 10, 7-22.
- Vaillancourt, T., Hymel, S., & McDougall, P. (2003). Bullying is power: Implications for school-based intervention strategies. *Journal of Applied School Psychology*, 19(2), 157-176.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying-psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203-214.
- Veenstra, L., Schneider, I. K., Bushman, B. J., & Koole, S. L. (2016). Drawn to danger: trait anger predicts automatic approach behaviour to angry faces. *Cognition and Emotion*, 1-7.
- Vie, T. L., Glasø, L., & Einarsen, S. (2010). Does trait anger, trait anxiety or organisational position moderate the relationship between exposure to negative acts and self-labelling as a victim of workplace bullying?. *Nordic Psychology*, 62(3), 67-79.
- von Hippel, C., Wiryakusuma, C., Bowden, J., & Shochet, M. (2011). Stereotype threat and female communication styles. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 37(10) 1-13.
- Watson, D., & Friend, R. (1969). Measurement of

- social-evaluative anxiety. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 33(4), 448-457.
- Young, R., & Sweeting, H. (2004). Adolescent bullying, relationships, psychological well-being, and gender-atypical behavior: A gender diagnosticity approach. *Sex Roles*, 50(7-8), 525-537.
- Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 70-85.
- Zapf, D., & Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 497-522.
- 논문 투고일 : 2017. 01. 04  
1 차 심사일 : 2017. 01. 11  
게재 확정일 : 2017. 02. 22

**The relationship of trait anger and social avoidance with  
workplace bullying victimization among male  
and female office workers:  
The moderating effects of organizational climate**

**Soyeong Choi**

**Hee-sun Jun**

**Seung-yeon Lee**

Department of Psychology, Ewha Womans University

Workplace bullying is becoming one of social issues. The aim of the present study was to investigate whether the contextual variables(communication climate, social climate) moderate the relations between the individual variables(trait anger, social avoidance) and workplace bullying victimization. The self-report data of 207 office workers(115 men, 92 women) in Seoul and Gyeonggi-do was analyzed. The results of hierarchical regression indicate that trait anger positively predicted men's workplace bullying victimization only when social climate is bad. Social avoidance positively predicted men's bullying victimization only when communication climate is good. There was no moderating effect of the contextual variables among women. Trait anger positively predicted women's workplace bullying victimization only when considering communication climate as a contextual variable. Social avoidance has no significant effect on women's workplace bullying victimization. However, both communication climate and social climate negatively predicted women's victimization. The implications and suggestions for prevention and intervention of workplace bullying were discussed.

*Key words* : workplace bullying, trait anger, social avoidance, organizational climate