

직장 내 소외감형성의 따돌림이 민간경호원의 직무태도에 대한 영향 및 자아 존중감의 조절효과에 관한 연구 : 서울·경기지역을 중심으로

The Research on the Influence of the Mobbing by Forming on Alienation in Job Attitude of the Private Security Guards and Control of Self-esteem : focused on Seoul-Kyunggi area

Yonghak Kim^{a,1}, Seungbyeol Park^{b,*}, Taebok Kim^{c,2}, Hyunmi Kim^{d,3}

^a Department of Police & Security Service, University of Hyecheonro, 100 Seogu, Daejeon 302-715, Republic of Korea

^b Department of Police & Security Service, University of Hyecheonro, 100 Seogu, Daejeon 302-715, Republic of Korea

^c Department of Police & Security Service, University of Hyecheonro, 100 Seogu, Daejeon 302-715, Republic of Korea

^d Department of Physical Education, University of Daehakro, 99 Yuseonggu, Daejeon 305-764, Republic of Korea

ABSTRACT

This study is significant in the sense that it minimize the negative effect of workplace bullying, ultimately it maximize organizational performance and keep private security guards physical and mental health. We tested the hypothesis that workplace bullying negatively impacts private security guard's office attitude, but there will be significant difference in influence with their level of self-esteem scale. First of all, as the result of the correlation analysis of each of variables, a positive correlation was found between self-esteem and job satisfaction but negative correlation between self-esteem they have, the more job satisfaction they get, the lower turnover intention they have. Second, we tried to find out how self-esteem affect them on their job satisfaction. Using regression analysis, we can see that job satisfaction is affected by age, workplace bullying, relational aggression and self-esteem. For example, job satisfaction is increased as they get old and self-esteem is improved, on the other hand, workplace bullying and relational aggression is decreased. Third, to find out how self-esteem affects their turnover intention, we did regression analysis. The result shows that turnover intention is affected by age, working period, workplace bullying, relational aggression and self-esteem. For example, turnover intention is higher as working period, workplace bullying, relational aggression is increased while age and self-esteem is decreased.

KEYWORDS

mobbing
private security
self-esteem
job attitude
forming an alienation

이 연구는 민간경호원을 대상으로 직장 내 소외감형성의 따돌림이 부정적 직무태도에 영향을 미치고 있지만 개인의 자아존중감에 따라 차이가 있을 것이라는 연구문제를 설정하여 직장 내 따돌림에 대한 부정적 영향을 최소화하며 궁극적으로는 조직의 응집력을 강화하고 민간경호원의 정신 및 신체적 건강을 지속적으로 유지하는데 그 결과의 의의가 있다고 볼 수 있다. 따라서 이러한 결과를 통하여 얻어진 결론은 다음과 같다. 첫째, 요인들 간의 상관관계를 분석한 결과 업무 따돌림과 인간관계 따돌림, 업무 따돌림과 이직의도, 인간관계 따돌림과 이직의도, 자기존중감과 직무만족은 서로 정적 상관관계를 가지고 있으며, 그 외의 변수들 간에는 서로 부적 상관관계를 가지고 있는 것이 나타났다. 둘째, 집단 내 소외감형성

따돌림
민간경호
자아존중감
직무태도
소외감형성

의 따돌림에 따른 자기존중감이 직무만족도에 어떠한 영향을 주는지를 알아보기 위해 회귀 분석을 한 결과 연령과 업무 따돌림, 인간관계 따돌림, 자기존중감이 직무만족에 각각 영향을 주며, 연령과 자기존중감이 향상되면 직무만족은 향상되지만 직무 따돌림과 인간관계 따돌림은 감소되는 것이 나타났다. 셋째, 직장 내 집단 따돌림과 자기존중감이 이직의도에 영향을 주는지를 알아보기 위해 회귀분석을 한 결과 연령과 근속 년수, 업무 따돌림, 인간관계 따돌림, 자기존중감이 이직의도에 영향을 주며, 근속 년수와 직무따돌림, 인간관계 따돌림이 증가하게 되면 이직의도도 증가되지만, 연령과 자기존중감은 감소되는 것이 나타났다.

© 2015 Korea Society of Disaster Information All rights reserved

* Corresponding author. Tel. (010)7371-2245. Fax. (042)580-6424.
Email. cindy1513@cnu.ac.kr

1 Tel. (017)404-5002. Email. sg369@dst.ac.kr
2 Tel. (010)9389-1388. Email. ktb1388@empass.com
3 Tel. (010)3974-0020. Email. hyunmi0951@cnu.ac.kr

ARTICLE HISTORY

Received Jul. 31, 2015
Revised Aug. 20, 2015
Accepted Sep. 7, 2015

1. 서론

최근 미국에서 500여명의 직원을 대상으로 한 조사에서 15%의 직원들이 지난 6개월의 근무에서 정도가 다른 집단 따돌림을 당했다는 결과가 나타났다. 또한 270명의 회사원을 대상으로 한 조사결과, 지난 5년 동안 66%의 직원들이 침묵하는 방식으로 따돌림을 당했다. 그 중에 29%의 직원들은 다음과 같은 경험이 있었다. 그들이 회사의 휴게실에 들어가자 그곳에 있던 다른 사람들이 모두 나가버리는 경우를 겪었다. 동시에 18%의 직원들의 사무용 책상이 다른 사람에 의해 위치가 바뀌었다는 것, 격리된 구역으로 옮겨지는 것을 당하기도 했다(Fox, Stallworth & Racicl, 2014). 미국 학계에서 이미 몇 년 전부터 직장 내 따돌림 문제에 대한 연구를 시작했다. 그들의 결과에 의하면 직장 내 따돌림의 문제가 직원 개인과 조직에게 큰 상처를 주었다(Ferris, Brown, Berry & Lian, 2008). 그 상처들 중 행복감의 상실(낙담, 조울, 감정상실, 스트레스, 대인기피증 등), 부정적인 근무태도(일에 대한 만족도 하락), 이직의 의도 등을 포함 한다.

우리나라의 경우에는 직장인 2,975명을 대상으로 조사한 결과 전체의 45%가 직장 내 집단따돌림이 있다고 응답하였다. 이 같은 현상은 공기업(52.5%)과 중견기업(48%), 대기업(46%), 중소기업(43.2)% 등에서 고루 나타나고 있는 것으로 집계됐다. 특히 집단따돌림을 목격한 직장인 중 절반 이상인 (63.9%)는 문제가 매우 심각한 수준이라고 답해 문제가 되지 않는 수준(2.6%)이라고 인식하는 응답자보다 훨씬 많았으며, 집단따돌림으로 인해 퇴사하는 직원이 있었다는 응답도 (59%)에 달하고 있어 그 실태는 매우 심각한 것으로 볼 수 있다(한국경제, 2014). 그러나 이러한 직장 내 집단 따돌림의 결과는 개인의 신체 및 심리적 측면에서 부정적 영향을 미칠 뿐만 아니라 조직적 차원에서도 부정적 영향을 미치고 있음에도 불구하고 피해자를 위한 구체적인 정책은 제시되지 않고 있는 실정이다(황진수, 고종식, 2012). 따라서 직장 내에서 야기되는 집단따돌림의 현상을 해결하지 못하는 것은 기업이 보호해야 할 근로자들의 건강과 복지를 위한 고용안전에 대한 법적 의무를 다하지 못하는 것으로 보아야 할 것이다.

외국의 경우 스웨덴과 프랑스를 시작으로 유럽 국가들은 이미 직장 내 따돌림을 금지하는 법을 제정해 실행하고 있으며, 사업주에게도 안전한 근로 환경을 조성할 책임을 주고 있다(오세연, 송혜진, 2014). 반면 국내에서는 직장 내 성희롱과 폭언, 폭력에 관한 법령만 실행중이고, 그나마 폭언이나 폭력에 관한 법은 구체적이지 않아 처벌 기준이 모호하다. 또한 직장 내 따돌림은 학교에 따돌림에 비해 은밀히 진행되고 그 피해자가 거의 드러나지 않기 때문에 심각성이 매우 크다고 할 수 있다.

이러한 심각성과 중요성으로 인하여 우리나라에서는 최근 직장 내 집단 따돌림에 대한 연구가 증가하고 있으며, 대부분의 연구결과는 집단따돌림이 근로자 개인과 조직에 부정적 영향을 미친다고 하였다(소명란, 2014). 그러나 직장에서 야기되는 집단따돌림은 육체적 공격보다는 언어나 심리적 공격 등으로 점점 지능화되어지며 간접적인 형태로 나타나기 때문에 이와 관련된 연구에 어려움을 초래하고 있다. 또한 집단따돌림은 개인적 특성에 따라 상이하며, 특히 대인관계의 태도와 밀접한 관련성을 가지고 있는 자아존중감은 집단따돌림의 피해자에게서 나타나는 중요한 특성으로 본다. 즉 집단따돌림의 피해자에게서 나타나는 대표적인 개인적 특성으로서 낮은 자아존중감을 들고 있으며(Austin & Joseph, 1996), 이들 근로자는 그렇지 않은 근로자에 비해 우울증, 부정적 정서 상태, 과민성, 공격성, 충동성 및 소외감과 연관되어 있으며, 범죄, 약물남용, 우울과 자살 등을 경험하게 된다고 하였다(Bolognini, et al., 1996).

특히 직장인들의 소외감은 여러 유형의 건강위험행동을 포함한 문제행동 및 심리적 부적응과 관계가 있고(Kim, 1994; Sankey & Huon, 1999), 자살과 연결되어 가장 심각한 직장인의 건강위험행동으로서 소외감과 밀접하게 연관되어 있다(Kopper, Osman, & Hoffman, 1998) 또한 직장 내 집단 따돌림이 개인의 직무만족과 이직 의도를 뛰어 넘어 범죄로 발전되어 질 수 있다는 점이 매우 중요한 시사점을 제시해주고 있으며, 중·고등학생들의 왕따 문제와 같은 학교폭력의 경우에는 직장 내 따돌림에 비해 신고나 이에 대한 법적조치가 이루어져 표면적으로 드러날 수 있지만, 직장 내 따돌림의 경우 성인 사이에 발생하는 사건이기 때문에 문제의 심각성을 인식하기 어렵고, 아직까지 이에 대한 뚜렷한 법적 처벌 수위가 정해져있지 않아 더욱 더 이에 대한 근본적인 대책 방안이 시급한 실정이다.

따라서 이 연구에서는 직장 내 따돌림의 심각성을 인식하고, 범죄예방과 사회 안전에 대해 중심적 역할을 담당하는 민간경호원을 대상으로 이들의 직장 내 소외감 형성과 관련되는 집단 따돌림이 직무태도와 자아존중감에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자한다. 이를 통하여 집단따돌림의 개념을 재정립하여 집단따돌림의 유형을 설정하여 경호원의 직장 내 집단따돌림에 대한 직무태도와 자아존중감을 향상시킬 수 있는 방법을 모색하는데 그 목적이 있다.

이러한 연구목적을 달성하기 위해 구체적으로 해결하고자 하는 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 집단 간 따돌림에 있어서 자기존중감이 직무만족도에 어떠한 영향을 주는가?
둘째, 집단 간 따돌림과 자기존중감이 이직의도에 어떠한 영향을 주는가?

2. 이론적 논의

2.1 집단따돌림의 유형과 수준

집단따돌림에 관한 초기 연구자인 Olweus(1978)는 따돌림의 유형을 직접적 괴롭힘과 간접적 괴롭힘으로 구분하고 직접적인 언어적 공격이나 신체적 공격을 직접적 괴롭힘으로 모호한 행동의 형태를 취하는 것을 간접적 괴롭힘으로 분류하였다. 직장 내 집단 따돌림의 유형에 관하여 Leymann(1990)은 LIPT(Leymann Inventory of Psychological Terrorization)를 개발하였고, 피해자에 대한 평판, 피해자의 직무수행 가능성, 피해자와 동료들 간의 의사소통 가능성, 피해자들의 사회적 상황, 육체적 공격이나 위협 등이 이에 포함된다고 하였다. Zapf(1999)는 이를 기초로 직장 내 집단 따돌림의 행동유형을 다음과 같이 구분하고 있다.

첫째, 피해자의 적정한 의사소통의 방해, 둘째, 사회적 관계의 단절, 셋째, 피해자의 개인적 명성에 대한 위해, 넷째, 피해자의 업무적 상황에 영향력을 행사하여 업무로부터 배제시키거나 무의미한 업무를 할당하는 것, 다섯째, 피해자의 신체적 건강에 대한 영향으로 위험한 업무를 부여하거나 신체적으로 위협을 가하고 공격하는 것이다. 또한 Rayner & Hoel(1997)은 직장 내 집단 따돌림의 유형을 직무 따돌림(threat to professional status), 개인에 대한 위협(threat to personal standing), 직장 내에서의 인간관계의 고립(isolation), 과도한 업무(overwork), 약화(destabilization)로 분류하였다. 그들은 이들 유형을 요약하여 직장 내 집단 따돌림을 직무따돌림(threat to professional status)과 인간관계 따돌림(social isolation)으로 구분하여 측정하였으며, 직무따돌림은 직무에 관한 피해자들의 의견을 폄하하거나 공공연하게 업무수행에 대해 창피를 주거나 배제하는 행위로 정의하였고, 인간관계 따돌림은 적극적인 따돌림의 행동은 아니지만 상사나 동료들이 상대해 주지 않거나 피해자가 그들로부터 심리적으로 배제되는 상황으로 정의하였다.

기존의 연구에서 제시한 직장 내 따돌림은 직접적 혹은 간접적인 많은 유형의 행동을 수반하고 있다. 집단따돌림의 행동유형에는 항상 육체적 공격의 형태로만 나타나는 것은 아니며 심리적 공격의 형태로도 나타난다. 특히 직장 내 집단 따돌림은 육체적 공격이 수반되지 않는 특정인을 비방하거나 의사소통의 단절 및 집단에서 배제하고 무시해 버리는 심리적인 특징으로 나타나게 된다. 또한 피해자들은 지각할 수 없을 정도로 은밀하게 이루어지며 가장 일반적인 형태는 직무따돌림과 인간관계따돌림의 형태이다. 본 연구에서는 Rayner & Hoel(1997)의 연구결과에 기초하여 직장 내 집단따돌림의 유형을 직무따돌림과 인간관계 따돌림으로 분류하여 분석하고자 한다.

Einarsen & Skogstad(1996)은 다양한 조직과 직종을 고려한 노르웨이의 연구에서 약 8.6%가 과거 6개월 동안 직장 내 집단따돌림과 성희롱을 경험하고 있다고 하였다. 또한 Einarsen(2000)은 노르웨이 조선소 근로자를 대상으로 연구한 결과 약 7%가 직장 내 집단 따돌림을 경험하였으며, Matthiesen(1990)은 간호조무사를 대상으로 한 연구에서 약 3%가 집단따돌림을 당하고 있으며, 약 8%는 과거 집단따돌림을 경험하였다고 하였다. Niedl(1995)은 공립병원 근로자를 대상으로 한 연구에서 약 27%가 과거 6개월 동안 일주일에 한번은 집단따돌림을 경험하였다고 하였으며, Rayner(1997)는 파트타임 대학생을 대상으로 한 연구에서 약 50%가 직장내 집단따돌림을 경험하였다고 하였다. Leymann(1992)의 스웨덴의 연구에서는 연구대상의 3.5%가 직장 내 집단따돌림을 경험하였다고 하였으며, 스웨덴 노동부는 1992년에 직장 내 집단따돌림의 피해자가 전체 근로자의 5%라고 발표하고 연평균 300-500명의 근로자가 이러한 문제로 자살을 시도하였다고 하였다. 그러나 이러한 피해자들의 반응은 개인들의 지능과 기질에 따라 많은 차이를 나타내므로 근로자의 개인적 특성은 직장 내 집단 따돌림에 대한 피해자들의 반응에 중요한 요인으로 작용한다고 하였다(Einarsen et al., 1996).

2.2 집단따돌림과 직무태도

(1) 집단 따돌림과 직무만족도

직무만족이란 주어진 직무자체나 직무수행 과정에서 느끼는 정서적인 충만함을 의미한다. 대부분의 기존 선행연구에서 직장 내 따돌림은 조직 내 구성원의 이직의사나 심리적 복리에 유의미한 영향을 미친다는 것이 일반적이다. 즉 직장 내에서의 직무 따돌림과 인간관계 따돌림은 직무에 대한 열의가 낮고 직무에 몰입할 수 없으며 이로 인하여 조직의 생산성과 능률성이 떨어

진다는 것이다. 또한 조직 내에서 따돌림을 당한 구성원들은 스트레스 반응이 높게 증가하고, 따돌림을 당하지 않은 사람들에 비해 직무만족감이 떨어진다고(Spratlen, 1995; Ashforth, 1997; Einarsen & Raknes, 1997; Einarsen et al, 1998; Quine, 2001).

조직 내에서의 집단따돌림은 직무에 대한 동기의 부족, 직무만족의 저하 등 구성원의 태도와 행동에 영향을 미치게 되고 결국 이는 생산성의 저하와 연결되어 조직의 유효성과 효용성을 감소시키게 된다. 이에 기존의 선행연구들은 직장 내의 집단 따돌림은 구성원의 직무탈진을 발생시키고 직무열의를 낮게 하며 이를 통하여 직무만족도를 떨어뜨리는 결과들이 도출되었다.

김인재·조성진(2012)의 민간경비원의 직무스트레스와 직무만족도의 관계에 있어 직무스트레스가 업무만족에 영향을 미치는 것으로 조사되었고, 특히 직무스트레스 중 역할갈등, 임금체계요인이 낮을수록 직무만족도가 높았다.

나태균·전인호(2010)은 패밀리레스토랑의 주방종업원의 직장 내 따돌림을 높게 자각할수록 직무만족도가 낮게 나타나며 직장 내 따돌림의 피해자들은 직장 내 집단 따돌림으로 인하여 자신들이 속한 조직에 대한 태도를 그렇지 않은 사람보다 더욱 부정적인 반응을 보였다.

특히 조직구성원의 대인관계와 관련하여 직장 내에서의 상사와 동료들 간의 대인관계는 매우 중요하며 이들 사이에 직무스트레스는 조직구성원의 대인관계에 있어 심리적 좌절감과 갈등을 야기 시켜 대인관계에 부정적인 영향을 미친다.

Leiter & Maslach(1988)은 상사와 동료 간의 유쾌하고 불쾌한 접촉유형을 감성적 고갈, 탈인격화, 낮은 성취감으로 구성된 정신적 고갈들과 관계가 있으며 높은 수준의 정신적 고갈은 조직 전념도를 감소시키며, 이는 부정적인 대인관계가 조직 전념도에 영향을 미친다는 것을 뜻한다.

Vartia(1996)은 직장 내 집단따돌림의 원인을 살펴본 결과 사회적 상호작용에 있어서 상급자나 다른 구성원의 관계뿐만 아니라 함께 일하는 동료와의 대인관계가 좋을수록 직무만족이 높은 것으로 나타났으며 업무에 대한 자신의 영향력이 크다고 생각할수록 직장 내 집단 따돌림에 대한 인식정도가 낮다는 것을 알 수 있었다.

(2) 집단따돌림과 이직의도

Mobley(1997)는 이직을 조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 자의로 조직에서 구성원으로서의 역할을 포기하는 것으로 개념을 정립하고 있으며 이에 기초하면 이직의도는 자의로 이직여부에 대한 평가를 진행하는 의도라고 할 수 있다. 이직의도(turnover intention)는 조직구성원이 조직을 이탈하려는 행동이나 태도를 말하며 대표적인 조직유효성의 측정지표이다. 이직이나 이직률을 활용하여야 하지만 이직에 영향을 미치는 많은 요인들을 고려해야 하는 문제점이 있기 때문에 이직 성향이나 이직의도를 활용한다(O'Reilly & Chatman, 1986). 특히 형성된 태도가 행동으로 이어질 가능성이 높다는 Fishbein & Ajzen(1975)의 연구결과를 중시한다면 이직의도에 대한 변수설정은 큰 의미를 갖는다고 할 수 있다.

최근의 많은 연구들이 집단따돌림의 경험과 이직의도와와의 관계에 대한 증거를 제시하고 있다. 직장 내 집단따돌림과 이직의도에 관한 연구에서 Leymann(1992)는 직장 내 집단따돌림의 경험과 이직의도와는 높은 관련성이 있다고 하였으며, Nikola, et al.(2004) 역시 동일한 결과를 제시하고 있다. Zaps & Gross(2001)는 조직을 떠나는 것은 집단따돌림 피해자들의 최후의 반응일지 모른다고 하였으며, Rayner & Cooper(1997)는 집단따돌림 피해자의 27% 정도가 직장을 떠난다고 하였다.

집단따돌림으로 인한 이직은 피해 즉시 나타날 수도 있고 다른 직장을 탐색하기 까지 시간이 걸리기도 한다. 하지만 이러한 이직으로 인한 조직적 비용은 발생하게 된다. 또한 집단 따돌림은 동기부여, 직무만족 등 근로자의 행동에 부정적 영향을 미치게 되고 조직의 효율성을 저하시키게 된다. Dawn(2003)은 집단따돌림 피해자의 40% 이상이 인간관계 따돌림을 경험한 것으로 규명하였고, Djurkovic, et al.(2004)은 직접 집단따돌림을 경험한 피해자뿐만 아니라 타인이 당하는 것을 목격한 근로자들은 이러한 조직에서 근무하는 것을 원하지 않았을 뿐만 아니라 직접적인 피해자가 아님에도 불구하고 이직을 고려한다고 하였다. 집단따돌림이 사회에 미치는 영향에 관한 연구는 드물지만 이직으로 인한 사회적 비용에 대한 관심은 증가하고 있다. 1992년 스웨덴에서는 55세 이상 근로인구의 25% 정도가 직장 내 집단따돌림을 경험해야만 했으며 이로 인해 조직 퇴직한다고 보고되고 있으며 이를 방지하기 위한 특별법까지 제정되었다(Leyman, 1992), 집단따돌림의 피해자들은 스트레스에 대한 반응을 증가시키고 그 결과 조직에 대한 몰입이 감소되며 이직의도가 높아지는 것으로 나타나고 있다(Quine, 2001). 박경규 외(2006)는 직장 내 집단따돌림의 유형 중 업무따돌림을 높게 지각한 근로자일수록 직무에 대한 만족은 낮아지고 이직의도는 높아지는 것으로 나타났으며, 인간관계 따돌림을 높게 지각한 근로자도 동일한 결과를 보인다고 하였다. Meschkutat, et al.(2002)은 집단따돌림을 경험한 근로자의 57%가 이직의도를 가지고 있다고 하였으며, Rayner & Hoel(1997)은 집단따돌림으로 인해 근로자의 의욕상실과 병가가 증가하고 조직몰입이 감소하여 생산성 감소, 이직으로 인한 비용 등이 발생한다고 하였다.

2.3 자아존중감의 조절효과

자아존중감(self-esteem)에 대하여 Bandura(1977)는 목표를 달성하기 위해 요구되는 행동과정을 조직화하고 실행할 수 있는 자신의 능력에 대한 신념이라고 하였다. 최근 직무관련 스트레스는 업무환경이나 조직적 특성 이외에 개인적 특성과 연관되어 있다고 보고, 직무관련 스트레스를 야기하는 요인과 조직성과와의 관계를 조절하는 다양한 변수들에 대해 관심을 가지게 되었으며(Day & Jreige, 2002), 새로운 시각에서 개인차 변수로서 자아존중감에 대한 조절효과가 강조되고 있다(Maslach, 1976). 즉 집단따돌림 피해자들의 반응은 개인들의 지능과 기질에 따라 많은 차이를 보이고 있음으로 개인적 특성은 집단따돌림에 대한 피해자들의 반응에 중요한 조절역할을 한다는 것이다(Einarsen, et al., 1998).

Austin & Joseph(1996)은 집단따돌림 피해자 집단은 낮은 자아존중감을 보이고 있다고 하였으며, Slee(1994)는 집단 괴롭힘의 가해자 집단은 평균정도의 자아존중감을 가지고 있다고 하였다. Egan & Perry(1998)은 낮은 자아존중감의 사람들이 집단따돌림의 피해자가 되며 특히 신체적으로 약하거나 불안심리가 높은 사람들이 자아존중감이 낮은 것으로 보고 있다. Kile(1990)은 직장 내 집단 따돌림과 구성원의 태도에 있어 자기존중감의 조절효과에 대한 연구에서 사회적인 상호작용에 대한 관심이 낮은 피해자와 자신에 대해 긍정적인 이미지를 가진 피해자들은 그렇지 못한 집단들보다 대인간 문제에 직면했을 때 이를 잘 극복하는 것으로 분석하였다. 또한 이들은 직장 내에서 집단따돌림의 상황에서도 상처를 받지 않고 의연하게 대처하여 자신들의 건강을 해치는 것을 방지하는 것으로 나타났다. Einarsen, et al.(1998)의 연구에서도 직장 내 집단따돌림의 피해자들의 반응은 개인들의 지능과 기질에 따라 많은 차이가 나타나므로 자기존중감과 같은 개인적 특성은 집단따돌림에 대한 피해자들의 반응에 있어 중요한 조절작용을 한다고 하였다. Davenport, et al.(1999)은 자기존중감과 같은 긍정적인 정서를 가지고 있는 사람일수록 집단따돌림의 부정적인 영향을 극복하는 정도가 높다고 하였다. Einarsen(2000)은 직장 내 집단따돌림의 원인과 결과에 대한 개념적 모형에서 피해자의 자아존중감과 같은 개인의 성격특성은 직장 내 집단따돌림이 피해 근로자의 육체적 증후나 정서, 태도에 미치는 영향에 조절효과를 보일 것으로 예측하였다. 그러나 박경규 외(2006)는 집단 따돌림과 직무만족과의 관계에서 개인특성인 자아존중감의 조절효과는 인정되지만 이직의도와와의 관계에서는 유의미한 조절효과를 나타내지 않는다고 하였다. 이는 자아존중감이 스트레스와 근로자의 직무태도 간의 관계에 조절효과를 일관되게 미치지 못한다는 기존의 연구결과와 일치한다. Jackson & Schuler(1985)는 자아존중감이 다른 개인특성 변수와 같이 유의미한 조절효과를 보이지 않는다고 하였으나 Pierce, et al.(1993)은 자아존중감의 조절효과가 인정된다고 하였다.

자아존중감이 높다는 것은 문제행동에 대한 보호요인이 되지만, 낮은 자아존중감은 발달상의 부적응과 관련이 있으며 약물남용, 범죄, 우울, 자살 등을 경험하게 되며 집단따돌림과도 깊은 연관이 있다(Bolognini, et al., 1996). 집단따돌림의 피해자들은 자아존중감이 낮고 불안이 높으며 행복감과 만족감이 낮고 친구들로부터 인기가 없다고 인식하는 경향이 있다(O'More & Hillery, 1991). 또한 그들은 스스로를 실패자로 보며 매력적이지 않다고 인식하고 있다(Sharo, 1996). 따돌림을 당한 피해자 집단은 당하지 않은 집단에 비하여 자기개념의 하위 영역인 사회적 수용성, 품행, 자기가치감이 상대적으로 낮은 특성을 보인다(Slee, 1995). 자기존중감과 일탈간의 관계에서 가해자 집단의 자아존중감이 낮을 것이라는 기대와는 달리 자아존중감이 높은 것은 가해자 집단에 속하게 되면 강력한 소속감과 동료의식을 지각하게 되어 자아존중감이 향상된다는 것이다(정익중, 2006).

3. 연구방법

3.1 연구대상

이 연구는 서울·경기지역의 민간경호업체에서 근무하는 민간경호원을 대상으로 하였다. 연구대상은 표본 추출법을 이용하여 무선 배정하여 총 180부를 배부하였으며 설문지는 자기평가기입법을 통해 작성하도록 하였다.

조사는 본 연구자가 직접 실시하였으며, 설문지 180부를 배부하였다. 배부한 180부중 수집되지 못한 20부를 제외한 실제 수집된 설문지는 160부였으며 성별은 남자 120명 여자40명으로 표집 되었다.

3.2 조사도구

이 연구에서는 민간경호원의 직장 내 소외감형성의 따돌림이 직무태도 및 자아존중감 간의 관계를 규명하기 위해 국내외 선행연구들을 바탕으로 인구통계학적 특성(6문항), 직장 내 소외감형성의 따돌림(6문항), 자아존중감(4문항), 직무태도의 직무만족도(3문항), 직무태도의 이직의도(4문항)로 설문지를 구성하였다.

(1) 직장 내 소외감형성의 따돌림

직장 내 소외감형성의 따돌림의 유형을 업무따돌림과 인간관계 따돌림으로 구분하고(Rayner & Hoel, 1997), Leymann(1990)이 개발한 LIPT의 설문문항을 이용하여 5점 척도로서 측정하였다.

(2) 자아존중감

자아존중감(self esteem)은 자신을 얼마나 유능하고 유의미하며 성공적이고 가치 있는 존재로 믿는가의 정도를 의미하며 개인이 자신에 대해 취하고 있는 긍정적 태도로 표현되는 가치에 대한 판단(Coopersmith, 1981)으로 정의하고 이 연구에서는 Bandura(2001)의 연구를 바탕으로 목표달성에 대한 자신감, 자신에 대한 가치인식 및 신뢰, 성취할 수 있다는 믿음 등을 5점 척도로서 측정하였다.

(3) 직무태도의 직무만족도

민간경호원의 직무태도의 직무만족도를 분석하기 위해 Curry(1996)와 황진수, 고종식(2012)의 설문지를 바탕으로 수정, 보완하여 총 5문항으로 구성하였고 5점 척도로서 측정하였다.

(4) 직무태도의 이직의도

이직의도(turnover intention)는 근로자가 자의 또는 타의로 일시 및 영구적으로 소속된 조직과 고용계약 관계를 종료하고 떠나고자 하는 행위로 정의하고(Mobley, 1978), 이 연구에서는 Mobley & Becker(1992)의 연구를 바탕으로 직장의 감정, 직장에서의 성장 가능성, 직장만족도 등을 5점 척도로서 측정하였다.

3.3 설문지의 신뢰도

신뢰도 분석을 위하여 문항 내적 합치도를 구하는 신뢰도 검사방법 중의 하나인 Cronbach's α 방법을 이용한 결과 업무따돌림 .899, 인간관계따돌림 .826, 자아존중감 .789, 직무만족도 .832, 이직의도 .854 등으로 나타났다. 각 요인의 신뢰도 계수는 Nunnally(1978)가 제시한 .70이상으로 나타나 비교적 신뢰할 만한 도구로 판명되었다. 이 연구에서 사용된 설문 문항에 대한 신뢰도 분석 결과는 다음 Table 1과 같다.

Table 1. Question of Reliability Coefficient

문항명	초기 성분수	성분수	신뢰도계수 Cronbach's α
업무따돌림	3	3	.899
인간관계따돌림	3	3	.826
자아존중감	4	4	.789
직무만족도	3	3	.832
이직의도	4	4	.854

3.4 자료처리

자료처리는 이중기입 및 무기입한 자료는 분석대상에서 제외시키고 유효 표본만을 통계 프로그램인 SPSS 21.0을 이용하여 빈도분석(Frequency), 상관관계분석(Correlation Analysis), 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis), 신뢰도 분석(Reliability Analysis)을 실시하였다.

4. 연구결과

4.1 요인간의 상관관계

이 연구에서 입증된 각 요인별 척도들에 대하여 서로 관계가 어떠한 방향이며, 어느 정도의 관계를 갖는지를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시하였으며 그 결과는 다음 Table 2와 같다.

Table 2에서 나타난 바와 같이 업무따돌림과 인간관계따돌림, 업무따돌림과 이직의도, 인간관계따돌림과 이직의도, 자아존중감과 직무만족도는 서로 정(+)적 상관관계를 보이며, 그 외의 변수들 간에는 서로 부(-)적 상관관계를 보이는 것을 알 수 있다.

따라서 업무따돌림이 높을수록 이직의도와 인간관계따돌림도 같이 높아진다는 것을 알 수 있으며 이에 따른 직무만족도는 낮아지는 것으로 나타났다. 또한 인간관계 따돌림의 요인에서는 인간관계따돌림이 높을수록 이직의도는 높아지고 직무만족도는 낮아지는 관계가 있는 것으로 나타났다. 조절변수인 자아존중감이 높아지면 직무만족도는 높아지고 이직의도는 낮아지는 것을 확인할 수 있다.

Table 2. Correlation Analysis

요인	업무따돌림	인간관계따돌림	자아존중감	직무만족도	이직의도
업무따돌림	1	.660***	-.100	-.560***	.490***
인간관계따돌림		1	.052	-.450***	.332***
자아존중감			1	.456***	-.341***
직무만족도				1	-.563***
이직의도					1

4.2 직장 내 소외감 형성의 따돌림에 따른 자아존중감과 직무만족도

이 연구에서는 연구문제1로 집단 간 소외감 형성의 따돌림에 있어 자아존중감과 직무만족도의 관계를 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

소외감 형성의 따돌림과 자아존중감을 독립변수로 하고 직무만족도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음 Table 3과 같다.

모델1에서는 학력과 근속 년수, 직무 따돌림이 직무만족에 영향을 주며, 학력이 향상되면 직무만족은 향상되지만, 근속년수와 직무따돌림이 높을수록 직무만족은 감소한다. 모델2에서는 연령과 근속 년수, 인과관계 따돌림이 직무만족에 영향을 주며, 연령이 향상되면 직무만족은 향상되지만, 근속 년수와 인간관계 따돌림은 감소되는 것이 나타났다. 모델3에서는 연령과 자기존중감이 직무만족에 영향을 주며, 연령이나 자기존중감이 향상되면 직무만족도는 향상되는 것이 나타났다. 모델4에서는 연령과 직무 따돌림, 인간관계 따돌림, 자기존중감이 직무만족에 영향을 주며, 연령과 자기존중감이 향상되면 직무만족은 향상되지만, 직무 따돌림과 인간관계 따돌림은 감소하는 것이 나타났다.

Table 3. The result of regression analysis on relationship between the bullying in workplace, the self-esteem and the job satisfaction

단계별 요인명	모델1		모델2		모델3		모델4	
	B	Std. Error	B	Std. Error	B	Std. Error	B	Std. Error
(상수)	4.178***	.151	4.052***	.151	1.739***	.268	2.677***	.239
학력	.072*	.039	.059	.039	-.051	.037	.059	.032
연령	.053	.037	.147***	.037	.088*	.036	.122***	.037
직무	.012	.028	.041	.026	-.027	.028	-.021	.023
근속년수	-.089**	.025	-.112***	.028	-.027	.032	-.033	.025
업무따돌림	-.469***	.058					-.235***	.061
인간관계따돌림			-.458***	.059			-.288***	.060
자아존중감					.488***	.065	.0429***	.057
R ²	.309		.302		.299		.517	
△R ²	.279		.281		.277		.508	
F	16.512***		16.412***		15.887***		29.110***	

4.3 직장 간 소외감 형성의 따돌림과 자아존중감의 이직의도

이 연구에서는 연구문제2로 집단 간 소외감 형성의 따돌림에 있어 자아존중감과 이직의도의 관계를 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

소외감 형성의 따돌림과 자아존중감을 독립변수로 하고 이직의도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음 Table 4와 같다.

모델1에서는 연령과 직위, 근속 년수, 직무 따돌림이 이직의도에 영향을 주며, 근속 년수와 직무따돌림이 향상되면 이직의도도 향상되지만, 연령과 직위는 감소되는 것이 나타났다. 모델2에서는 연령과 직위, 근속 년수, 인간관계 따돌림이 이직의도에 영향을 주며, 근속 년수와 인간관계 따돌림이 향상되면 이직의도도 향상되지만, 학력과 직위는 감소되는 것이 나타났다. 모델3에서는 연령과 학력, 근속 년수, 자기존중감이 이직의도에 영향을 주며, 학력과 근속 년수가 향상되면 이직의도도 향상되며 연령과 자기존중감은 감소되는 것이 나타났다. 모델4에서는 연령과 근속 년수, 직무 따돌림, 인간관계 따돌림, 자기존중감이 이직의도에 영향을 주며, 근속 년수와 직무따돌림, 인간관계 따돌림이 증가하게 되면 이직의도도 증가 되지만, 연령과 자기존중감은 감소되는 것이 나타났다.

Table 4. The result of regression analysis on relationship between the bullying in workplace, self-satisfaction and the intention behind changing jobs

단계별 요인명	모델1		모델2		모델3		모델4	
	B	Std. Error	B	Std. Error	B	Std. Error	B	Std. Error
(상수)	2.191***	.211	2.159***	.213	4.239***	.368	3.277***	.379
학력	-.018	.053	.006	.054	.109*	.051	-.003	.053
연령	-.159	.053	-.257***	.058	-.199**	.058	-.226***	.055
직무	-.091	.037	-.122**	.036	-.057	.038	-.08	.038
근속년수	.188***	.042	.208***	.042	.135**	.045	.135	.042
업무따돌림	.489***	.083					.289**	.098
인간관계따돌림			.458***	.081			.248*	.100
자아존중감					-.433***	.091	-.372***	.087
R ²	.308		.289		.264		.389	
△R ²	.288		.271		.243		.372	
F	16.912***		15.412***		13.987***		16.920***	

5. 결론

이 연구에서는 민간경호원을 대상으로 직장 내 소외감형성의 따돌림은 부정적 직무태도에 영향을 미치고 있지만 개인의 자아존중감에 따라 차이가 있을 것이라는 연구문제를 설정하여 직장 내 따돌림에 대한 부정적 영향을 최소화하며 궁극적으로는 조직의 응집력을 강화하고 민간경호원의 정신 및 신체적 건강을 지속적으로 유지하는데 그 결과의 의의가 있다고 볼 수 있다. 따라서 이러한 결과를 통하여 얻어진 결론은 다음과 같다.

첫째, 요인들 간의 상관관계를 분석한 결과 업무 따돌림과 인간관계 따돌림, 업무 따돌림과 이직의도, 인간관계 따돌림과 이직의도, 자기존중감과 직무만족은 서로 정적 상관관계를 가지고 있으며, 그 외의 변수들 간에는 서로 부적 상관관계를 가지고 있는 것이 나타났다.

둘째, 집단 내 소외감형성의 따돌림에 따른 자기존중감이 직무만족도에 어떠한 영향을 주는지를 알아보기 위해 회귀 분석을 한 결과 연령과 업무 따돌림, 인간관계 따돌림, 자기존중감이 직무만족에 각각 영향을 주며, 연령과 자기존중감이 향상되면 직무만족은 향상되지만 직무 따돌림과 인간관계 따돌림은 감소되는 것이 나타났다.

셋째, 직장 내 집단 따돌림과 자기존중감이 이직의도에 영향을 주는지를 알아보기 위해 회귀분석을 한 결과 연령과 근속 년수, 업무 따돌림, 인간관계 따돌림, 자기존중감이 이직의도에 영향을 주며, 근속 년수와 직무따돌림, 인간관계 따돌림이 증가하게 되면 이직의도도 증가되지만, 연령과 자기존중감은 감소되는 것이 나타났다.

따라서 자아존중감이 직장 내 소외감형성의 따돌림에 따른 이직의도와 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타나 직장생활에 있어 직무수행과 인간관계에 문제가 발생할 경우 개인은 자신의 가치와 신념을 믿고 긍정적으로 직무와 대인관계를 해결해 나갈 수 있는 감정적 태도가 필요하며, 국가나 기업에서는 이러한 긍정적인 신념과 자신감을 확보할 수 있는 제도적인 가이드라인을 확립시켜야 할 것이다. 이는 경호임무를 수행하는 경호원은 목숨을 담보로 하는 임무를 수행하는 자들이며 투철한 직업의식을 가지고 있기에 긍정적인 마인드와 자신감 확보는 경호원의 임무 수행에 가장 중요한 요인이라 사료된다.

References

- Agervold, M. and Mikkelsen, E.G.(2004). "Relationships Between Bullying, Psychosocial Work Environment and Individual Stress Reactions," *Work & Stress*, 18(4), 336-351.
- Bandura, A.(2001). "Social Cognitive Theory: An Agentic Perspective," *Annual Review of Psychology*(52), 1-26.
- Bolognini, M., et al.(1996). "Self Esteem and Mental Health in Early Adolescence: Development and Gender Difference," *Journal of a Adolescence*, 19, 233-245.
- Callaghan, S. and Joseph, S.(1995). "Self Concept and Peer Victimization Among Schoolchildren," *Personality and Individual Differences*, 18(1), 161-163.
- Dawn, H.(2003). "Perception and Experience of Workplace Bullying in Five Different Working Populations," *Aggressive Behavior*, 29, 489-496.
- Day, A.L. and Jreige, S.(2002). "Examining Type a Behavior Pattern to Explain the Relationship Between Job Stressors and Psychosocial Outcome," *Journal of Occupational Health Psychology*, 109-120.
- Einarsen, S.(2000). "Harassment and Bullying at Work: A Review of the Scandinavian Approach," *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 394.
- Einarsen, S., et al.(1998). "Bullying, Burout and Wellbeing Among Assistant Nurses," *Journal of Occupational Health and Safety Australia and New Zealand*, 14(6), 563-568.
- Fox, S. and Spector, P.E.(1999). "A Model of Work Frustration Aggression," *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 915-931.
- Giacalone, R.A. and Greenberg, J.(1997). "Employee Sabotage: Toward Understanding Its Causes and Preventing Its Recurrence, *Anti Social Behavior in Organizations*," Sage Publications, 109-129.
- Gruys, M.L. and Sakett, P.R.(2003). "Investigating the Dimensionality of Counter-Productive Work Behavior," *International Journal of Selection and Assesment*, 11, 30-42.
- Hogan, J. and Hogan, R.(1989). "How to Measure Employee Reliability," *Journal of Applied Psychology*, 74, 273-279.
- Jockson, S. and Schuler, R.(1985). "A Meta Analysis and Conceptual Critique of Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Work Setting," *Organizational Behavior and Human Processes*, 36, 16-78.
- Leymann, H.(1990). "Mobbing and Psychological Terror at Workplaces," *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Mobley, W.H.(1977). "Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover," *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.
- Mobley, W.H.(1977). "Intermediate Linkages in the Relationships Between Job Satis Faction and Employee Turnover", *Journal of Applied Psychology*, 23, 10.
- Nikola, D., et al.(2004). "The Physical and Psychological Effects of Workplace Bullying and Their Relationship to Intension

- to Leave: A Test of the Psychosomatic and Disability Hypothesis," *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 7(4), 469-497.
- Penny, L.M. and Spector, P.E.(2005). "Job Stress, Incivility and Counterproductive Work Behavior(CWB): The Moderating Role of Negative Affectivity," *Journal of Organizational Behavior*, 26, 777-796.
- Quine, L.(2001). "Workplace Bullying in Nurses," *Journal of Health Psychology*, 6(1), 73-84.
- Randall, T.(1992). "Abuse at Work Drains People, Money and Medical Workplace not Immune," *Journal of the American Medical Association*, 267, 1139-1440.
- Rayner, C. and Cooper, C.(1997). "Workplace Bullying: Myth of Reality Can We Afford to Ignore It," *Leadership and Organizational Development Journal*, 8, 211-214.
- Rayner, C. and Hole, H.(1997). "A Summary Review of Literature Relating to Workplace Bullying," *Journal of Community and Applied Psychology*, 17, 181-191.
- Rayner, C.(1997). "The Incidence of Workplace Bullying," *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7, 173-256.
- Robinson, S.L. and Bennett, R.J.(1995). "A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multi-Dimensional Scaling Study," *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
- Sharp, S.(1996). "Self Esteem, Response Style and Victimization: Possible Ways of Preventing Victimization Through Parenting and School Based Training Programmes," *School Psychology International*, 17, 347-357.
- Skarlicki, D.P. and Folger, R.(1997). "Retaliation in the Workplace: The Roles of Distributive, Procedural and Interactional Justice," *Journal of Applied Psychology*, 82, 434-443.
- Zapf, D. and Gross, C.(2001). "Conflict Escalation and Coping with Workplace Bullying: A Replication and Extension," *European Journal of Work Organizational Psychology*, 10, 497-522.