

직장 내 괴롭힘이 이직 의도에 미치는 영향 - 조직 공정성이 조절하는 정서적 고갈의 매개 효과

정해숙¹, 김현¹, 현병환^{2*}

¹대전대학교 융합컨설팅학과 대학원생, ²대전대학교 융합컨설팅학과 교수

Effects of workplace bullying on turnover intentions - Mediated effects of emotional depletion moderate by organizational Justice

Jeong Hae Suk¹, Kim hyun¹, Hyeon byung Hwan^{2*}

¹Student, Convergence Consulting, Daejeon University,

²Professor, Convergence Consulting, Daejeon University

요약 본 연구는 직장 내 괴롭힘이 이직 의도에 미치는 영향을 조직 공정성이 조절하는 매개효과의 영향 관계를 살펴보고자 하였다. 중소기업 종사자를 대상으로 400부의 설문을 분석하여 SPSS 24와 smartPLS 3를 사용하여 연구가설을 검증하였다. 연구 결과 직장 내 괴롭힘의 증가하면 정서적 고갈, 이직 의도도 증가하는 것으로 나타났다. 정서적 고갈은 직장 내 괴롭힘과 이직 의도 사이의 영향 관계를 유의미하게 매개하는 것으로 나타났고, 조직 공정성은 직장 내 괴롭힘과 정서적 고갈 사이의 영향 관계를 유의미하게 조절하는 이론적 토대를 마련하였다. 따라서 직장 내 괴롭힘 예방 교육 의무화와 다양한 프로그램을 통하여 종사자들에 대한 존중과 감수성을 높이고, 조직 공정성을 증가시킴으로써 개인과 기업의 안녕과 성장으로 경쟁력을 높이는 실무적 시사점을 제시하였다. 향후 연구에서는 괴롭힘 예방을 위한 다양한 변수를 활용한 연구가 필요하다.

주제어 : 직장 내 괴롭힘, 이직 의도, 정서적 고갈, 조직 공정성, 매개 효과

Abstract This study sought to examine the impact relationship of the mediated effects of organizational justice on the effects of workplace bullying on turnover intentions. The research hypothesis was verified using SPSS 24 and smartPLS 3 by analyzing 400 surveys of small and medium enterprise workers. Studies have shown that increasing bullying in the workplace also increases emotional depletion and turnover intentions. Emotional depletion has been shown to significantly mediate the impact relationship between workplace bullying and turnover intentions, and organizational justice has laid a theoretical foundation for significantly moderating the impact relationship between workplace bullying and emotional depletion. Therefore, it presented practical implications to increase competitiveness through the well-being and growth of individuals and businesses by increasing respect and sensitivity for workers through compulsory bullying prevention education and various programs. Future research requires research using various variables to prevent bullying.

Key Words : Workplace Bullying, Turnover Intention, Emotional Depletion, Organizational Justice, Mediating Effect.

*Corresponding Author : Hyeon byung Hwan(hyunvv@gmail.com)

Received August 29, 2021

Accepted October 20, 2021

Revised September 13, 2021

Published October 28, 2021

1. 서론

대한민국 헌법 제32조는 “일터에서 인간의 존엄성은 보장되어야 한다”고 명시하고 있고, 2019년 7월 직장 내 괴롭힘 금지법이 시행되고 있지만, 여전히 직장인들은 괴롭힘에 시달리고 있다. 직장 내 괴롭힘은 법적 분쟁으로 인하여 비용이 발생 될 뿐 아니라 생산성 하락의 원인이 되기도 하며 기업의 이미지 하락의 원인이 되기도 한다. 2019년 7월 이후 직장 내 괴롭힘 금지법이 도입된 지 2년이 지났지만, 괴롭힘은 좀처럼 줄어들지 않고 있으며, 최근 네이버 직원, 서울대 직원의 괴롭힘으로 인한 극단적인 선택이 이어지고 있으며 직종과 직급 관계없이 일어나는 괴롭힘으로 인한 자살 사례는 우리 사회에 충격을 주고 있다.

대한항공 땅콩 회항 사건으로 빚어진 대기업 오너 일가의 직원에 대한 갑질로 세상을 놀라게 했다. 그 이후 2017년 7월 박찬주 육군 대장의 사병을 노예처럼 대우하였다는 폭로, 2018년 서울 아산병원 박선옥 간호사의 극단적인 선택을 하게 한 태움 문화, 이명희 이사장의 폭행, 2018년 3월 조현민 전무의 물벼락 파문에 이르면서 사회적 파장을 불러일으켰다. 2018년 7월 5일 정부는 ‘직장 등에서의 괴롭힘 근절 대책’을 발표하였고, 2018년 9월 국회 환경노동위원회에서 직장 내 괴롭힘 금지법이 통과되었으나, 국회 법안심사위원회에서 직장 내 괴롭힘 법이 모호하고 기업의 경영환경을 악화시킨다는 이유로 법안을 상정하지 않고 계류 중, 2018년 10월 양진호 미래기술 회장의 직원 폭행 영상이 파문을 일으키면서 12월 27일 직장 내 괴롭힘 금지법이 국회를 통과하여 2019년 7월 16일부터 시행하게 되었다[1].

유럽에서는 Heinz Leymann 교수가 1980년대 후반 스웨덴의 직장생활에 대한 논의를 시작하고 이를 주제로 하는 초기 연구를 하면서[2], 유럽에서는 직장 내 괴롭힘 연구와 함께 관심과 인식도 확대되었다. 직장 내 괴롭힘은 부정적 효과에 주목하고 관련 연구를 수행하였는데, 주로 Harassment와 Bullying/ Mobbing 이라는 용어로 연구가 진행되었다.

Harassment는 대체로 눈에 띄는 행위를 주로 의미하며, 1회만 발생해도 법적으로 책임이 따르는 행위로 성희롱을 예로 들 수 있다. 반면, Bullying/Mobbing은 피해자에게 괴로움을 주는 다양하고 미묘한 행위를 함께 포괄하며, 주로 주1회 반복과 6개월 이상 지속성에 따라 정의된다[3].

직장 갑질 119에 따르면, 직장 내 괴롭힘 금지 법안

시행 2년이 지난 후 직장인 1,000명에게 설문 조사를 한 결과, 지난 1년간 직장 내 괴롭힘을 32.9%가 경험을 하였으며, 피해 경험 응답자(n=329) 중 괴롭힘 수준이 심각하다는 응답이 33.1%로 나타났다. 괴롭힘 피해 시 응대 태도는 참거나 모른척했다가 68.4%, 개인·동료에 항의했다가 30.7%, 이직했다가 19.5%, 신고는 5.4%에 불과했다[1]. 괴롭힘 피해로 참거나 모른척한 행위나 항의한 행위들은 정서적 고통에 영향을 미쳤을 것이다. 괴롭힘 피해자들에게 왜 신고하지 않았는가의 질문에, 대응해도 상황이 나아질 것 같지 않아서가 62.3%로 압도적인 응답이 있었다.

직장 내 괴롭힘은 개인의 일과 삶에 치명적인 피해를 남길 수 있다는데 심각한 문제가 있다. 괴롭힘으로 일 자리를 유지할 수 없어 이직을 고민하거나, 장기간 치료가 필요한 정신적인 문제를 겪거나 자살하는 사례도 볼 수 있다. 이와 같은 문제의 심각성과 중요성에도 불구하고 직장 내 괴롭힘 피해 영향에 대한 국내 연구 사례는 부족한 현실이다.

이에, 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘이 이직 의도에 미치는 영향을 조직 공정성이 조절하는 정서적 고통의 매개 효과를 연구하여 직장 내 괴롭힘으로 인한 기업과 개인이 직장 내에서 건전하고 존중하는 직장 내 문화를 만들어 가는데 기반이 되기 위하여 연구를 수행하는 목적이 있다.

2. 이론적 배경

2.1 직장 내 괴롭힘

우리나라 근로기준법 제76조의2에 의하면, 직장 내 괴롭힘이란 “사용자나 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계의 우위를 이용해 업무상 적정 범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위”로 규정하고 있다. 직장 내 괴롭힘이 성립하기 위한 세 가지 조건은 첫 번째, 지위 또는 관계의 우위를 이용하였는지와 두 번째, 업무상 적정 범위를 넘어섰는지, 세 번째, 그로 인하여 신체적 정신적으로 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지를 보고, 세 가지 요인이 성립하여야 직장 내 괴롭힘이라 한다.

스웨덴의 Leymann(1990, 1996)은 직장 내 괴롭힘을 ‘집단 폭력’ 또는 ‘심리적 테러’라고 하였다[4, 5]. 그는 집단 폭력은 ‘한 명 또는 다수의 사람이 한 명의 개인에게 체계적인 방식으로 가하는 적대적이고 비윤리적인 커

뮤니케이션'이라 정의하였고, '이러한 행동은 6개월 이상 장기간에 걸쳐 거의 매일 빈번하게 발생하며, 이러한 빈도와 기간으로 인하여 괴롭힘 피해자는 매우 큰 정신적, 심신적, 사회적 불행을 가져 준다.'고 하였다[6]. 괴롭힘은 가해자와 피해자 간 힘의 불균형에서 일어나며, 근로자 집단이 자신들의 불만족스러운 현재의 근로 상황에 대한 좌절감을 누군가를 희생양 삼아 이를 해소하고자 할 때 발생한다[7].

Tepper(2000)에 의하면 괴롭힘을 상사의 모욕적이고 학대적 관리 감독(abusive supervision)은 '물리적 접촉을 제외한 언어나 비언어적 행위의 지속적 표현에 대한 부하의 인식'으로 정의하고 있으며[8], Ashforth(1997)는 하급자에게 모욕적 행동을 하는 상사는 자신의 권한과 힘을 이용하여 하급자를 억누르고 학대한다고 하였다[9]. 이러한 상사의 모욕적이고 비 인격인 행동을 '갑질'이라 하며, 그로 인한 피해의 심각성을 볼 때 관리되어야 할 관행이라 여긴다[10].

2.2 이직 의도

이직 의도(turnover intention)는 조직 내 구성원이 더 이상 과업을 수행하지 않고 조직을 떠나려는 의도를 Meyer와 Allen(1984)를 정의하였다[11]. 여러 가지 상황에 의해 본인이 조직을 떠나려는 개인의 심리적 반응 상태라고 할 수 있으며, 종사원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현재의 직장을 떠나려고 의도하는 정도로 정의된다. 이직이 구체적인 행동이라면 이직 의도는 태도나 행동 의도를 말한다[12]. 직장을 그만두고 떠나는 이직과 같은 개념이 아닌 이직으로 가기 전의 단계로 현 직장에 머물고 싶은 마음이 없어지거나 직장을 언제라도 떠날 수 있는 마음을 이직 의도라고 할 수 있다[13]. 이직으로 이어질 가능성이 있는 이직 의도는 이직을 결정짓는 예측변수라고 볼 수 있으며, 기업에서는 종사원의 이직으로 인한 인력의 변동은 조직관리 측면에서 새로운 인력 수요와 채용이 따르므로 인력관리에 중요한 요소가 되고 있다고 Dalton and Todor(1993) 하였다[14]. 이인구(2020)는, 이직 의도는 아직 행동으로는 나타나지 않은 개인이 이직 생각이나 경향성을 의미한다고 볼 수 있으며, 조직 구성원의 이직 의도가 높다는 것은, 이직 가능성이 높다는 것을 의미한다[15].

2.3 정서적 고갈

정서적 고갈이란 감정이나 물리적 소모로 인하여 만성

피로인 상태를 말하며, 직원 개인이나 기업에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 정서적 고갈은 스트레스, 피곤함, 화남과 좌절감 등으로 인해 심리적, 육체적으로 녹초가 된 상태를 말한다[16]. 정서적 고갈은 피로를 유발하는 요인이 되며 오랫동안 업무 스트레스의 결과로 에너지 고갈과 만성 피로를 유발한다[17]. Burke and Greenglass(1995)는 정서적 고갈이 발생하는 이유 중에는 업무로 인한 과도한 심리적인 부담이나 요구로 인해 개인의 정서적인 자원들이 고갈되었다고 느끼는 결핍을 의미하기도 하며 타인과의 과도한 접촉에서 개인이 감정을 과다 사용하거나 메마른 상태를 의미하기도 한다[18]. 정서적 고갈로 감정적인 어려움을 느끼는 종사자들이 업무에 대한 부정적인 태도를 보일 수 있으며[19], 업무로 인한 과도한 심리적 부담이나 개인의 정서적인 자원이 고갈되어 결핍을 나타내기도 하며, 개인이 감정을 과다하게 사용하거나 메마른 상태를 의미하기도 한다[18].

Tubre & Collins(2000)에 의하면 정서적 고갈로 정신적, 육체적 건강에 나쁜 영향을 미치며, 사회나 가족 관계와 조직몰입 또는 직무성과, 이직 의사 및 이직률, 결근과 같은 것이며 모두 부정적인 결과를 내재하고 있다[20].

2.4 조직 공정성

공정성이란 조직과 구성원 간의 교환 관계에서 발생하는 개인의 노력이나 능력, 희생과 그에 상응하는 보상의 비율에 대하여 구성원이 가지고 있는 기대치라 볼 수 있다[19].

Greenberg(1987)는 조직에서의 공정성을 분배 공정성, 절차 공정성, 상호작용 공정성으로 구분하였고, 현재 국내의 대부분의 연구에서 사용하고 있다[21]. 첫째, 분배 공정성(distributive equity), 임금, 승진과 같은 자신의 노력이나 결과로 얻어진 보상이 공정한지에 대한 개인의 지각 정도이다. 두 번째는 절차 공정성(procedural equity)으로 의사결정을 규제하는 절차에 대하여 공정한 평가, 의사결정에 대한 개인의 지각을 의미한다[22]. Folger & Cropanzano (1998) 세 번째 상호작용공정성(interactional equity)으로 Bies & Moag(1986)은 조직 내 의사결정 절차가 실행되는 과정에서 구성원들이 받는 인간관계에서의 처우를 의미한다[23]. 상호작용 공정성은 의사결정 과정을 진행하는 동안 개인이 받게 되는 대인관계의 질을 의미하며[24], 조직 공정성은 공정성에 대한 직원들의 인식으로 알 수 있으며, 이러한 인식은 직원의 태도와 행동에 직접적인 영향을 미치게 된다[25].

조직문화 형성에 있어서 공정성은 직원의 행동을 다루는 중요한 역할을 한다[26]. 조직 공정성은 조직 내부와 조직에 대한 지식을 나누고 수집하기 위한 개인의 결정에 핵심적인 역할을 하고 있다[27].

3. 연구 설계

3.1 연구 모형

본 연구는 중소기업 종사자들의 직장 내 괴롭힘이 이직 의도에 미치는 영향을 살펴보는 것이며, 이에 조직 공정성이 조절하는 정서적 고갈의 매개효과를 검증하고자 하는 것이다.

선행 연구를 토대로 가설 설정하였으며 Fig.1과 같은 연구 모형을 설계하였다.

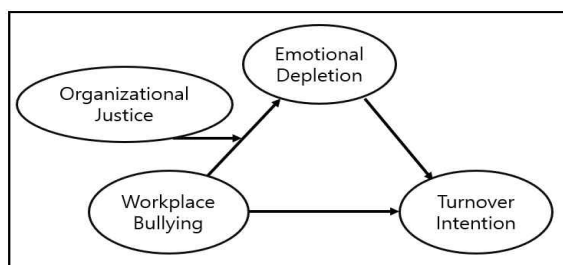


Fig. 1. Research model

3.2 가설 설정

3.2.1 직장 내 괴롭힘과 이직 의도의 관계

직장 내 괴롭힘의 경험은 종사자의 이직에 대한 고민을 심각하게 고려하게 한다. 임상 간호사의 폭력 경험은 이직 의도에 영향을 미치고 직무 만족을 통해서도 이직 의도에 영향을 미친다는 것을 확인하였다[28]. Pearson & Porath(2005)은, 미국의 경우 직장 내 무례 행동을 경험한 직원 여덟 명 중 한 명은 이직하게 된다고 보고되었으며[29], Sharma & Singh(2016)의 인도 연구에서도 직장 내에서 경험하는 무례 행동의 수준이 높을수록 조직원의 이직 의도가 높은 것으로 보고되었다[30]. 국내에서는 직장 무례와 이직 의도 간 연구는 상대적으로 부족한 실정이나 전체적으로 긍정의 영향 관계가 보고되고 있다[31, 32]. 김명환 외(2016)의 연구는 219명의 일반 직장인을 대상으로 직장 내 상사, 동료, 부하직원의 무례와 이직 의도 간의 영향 관계에서 중간 정도의 정의 상관관계가 보고되었다[33].

선행 연구를 바탕으로 직장 내 괴롭힘이 이직 의도에 미치는 영향 관계를 살펴보고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 직장 내 괴롭힘이 증가하면 이직 의도가 증가할 것이다.

3.2.2 직장 내 괴롭힘과 정서적 고갈 및 이직 의도의 관계

지나치게 많은 업무량이나 직장 내 갈등, 괴롭힘은 감정 소진을 나타내며, 이러한 소진으로 이직 의도에 대한 영향을 받게 됨으로써 결국 이직에 영향을 준다. Karatepe & Choubtarash(2014)는 저비용 항공사의 지상 직원을 대상으로 한 연구에서도 정서적 고갈과 이직 의도 간의 유의한 영향 관계를 검증하였다[34].

Tepper(2000)는, 비인격적 감독 행동은 부하직원들의 심리적 우울, 긴장감, 감정적 소진에 긍정적인 영향을 주고[35], 심리적 안정감에는 부정적인 영향을 준다[36]. 박재희(2009)는 호텔 종사원의 직무소진과 이직 의도 간의 연구에서 이직의 발생은 새로운 직원의 선발, 채용, 교육 등으로 발생 되는 비용으로 인하여 조직의 효율성이 떨어지게 되고, 동료들의 교체로 인해 구성원들의 사기 저하에도 영향을 미친다고 하였다[37]. 박윤미·변정우(2016)는 항공사 승무원의 직무 스트레스 및 소진이 이직 의도에 정(+)의 영향을 미친다고 하였다[38].

선행 연구를 바탕으로 직장 내 괴롭힘과 정서적 고갈, 이직 의도의 영향 관계를 연구해보고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2. 직장 내 괴롭힘이 증가하면 정서적 고갈이 증가할 것이다.

가설 3. 정서적 고갈이 증가하면 이직 의도가 증가할 것이다.

가설 4. 정서적 고갈이 직장 내 괴롭힘과 이직 의도를 매개할 것이다.

3.2.3 조직 공정성과 직장 내 괴롭힘 및 정서적 고갈의 관계

Brotheridge(2003)은 조직 공정성, 직무소진, 정서적 반응연구에서 분배 공정성이나 절차 공정성 인식이 정서적 고갈과 직접적인 관계가 있으며, 정서적 고갈은 정서적 증상, 이직 의도, 직무 노력, 신체적 문제에 영향을 미친다고 보고 하였다[39].

Zohar(1995)는 공정성과 스트레스 모두 사회적 관계에 기초하고 있는 개념으로 보고, 직무 수행과 관련한 조직 상황에서 인식되는 역할 공정성이 직무 스트레스 원인과 이직행위의 관계에 미치는 조절 효과에 대해 실증 검토하였다[40].

선행 연구를 바탕으로 조직 공정성과 직장 내 괴롭힘, 정서적 고갈의 영향 관계를 연구하기 위하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 5. 조직 공정성이 직장 내 괴롭힘과 정서적 고갈을 조절할 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의

본 연구는 선행 연구에 근거하여 각 변수의 조작적 정의를 하였으며, 변수의 신뢰성과 타당성이 확보된 측정 변수 중에서 일부를 수정하여 설문 문항 검증에 사용하였다.

직장 내 괴롭힘은 직장인의 70% 내외가 괴롭힘 피해를 경험했었다고 답변할 정도로 직장 내 괴롭힘은 광범위하게 발생하고 있는 현실이다[41, 42]. 이에 직장 내 종사자들이 괴롭힘 상담을 요청하기 위하여 개설된 고용노동부의 직장 내 괴롭힘 상담 시에, 상담자들에게 어떠한 괴롭힘을 입었는지에 대한 피해 상황을 측정하기 위한 사전정보를 수집 15개 항목의 설문 문항을 참고하여 Likert 형의 5점 척도 (①=전혀 그렇지 않다, ⑤=매우 그렇다)로 측정하였다.

이직 의도는 종사자들이 직장을 그만두거나 다른 부서로 이직하고 싶어 하는 심리적 상태를 의미하며 Knudsen et al.(2008)의 연구를 기반으로 본 연구에 적합하게 측정항목들을 수정하여[43] 10개의 항목에 대하여 측정하였다.

정서적 고갈의 측정은 종사자의 정서적 자원고갈로 감정이나 관심, 신뢰와 정신을 상실하게 되는 정도라고 정의하고[44, 45]의 연구를 토대로 업무로 인한 피로감, 탈진 느낌, 쉬고 싶음 등의 항목 등에 대해 정서적 고갈의 11개 항목에 대하여 측정하였다.

조직 공정성은 보상과 관련된 분배 공정성, 보상이나 배분에 있어서 활용되는 절차나 규칙에 대한 절차 공정성을 측정하기 위하여 Knudsen et al.(2008)의 연구 문항으로 측정하였고[43], 상호작용 공정성을 측정하기 위하여 Bies et al.(1987)의 연구 문항 11개 항목을 사용하였다[46].

3.4 인구 통계학적 특성 및 분석 방법

본 연구는 국내 중소기업에서 근무하는 직원들을 대상으로 온라인 설문 조사를 하였고, 2021년 2월 1일부터 2021년 2월 26일까지 약 4주에 걸쳐 진행하였다. 총 400부의 설문지가 수집되어 이를 분석에 활용하였다. 본 연구의 설문 조사에 응답한 사람들의 특성을 알아보고자 SPSS 24의 빈도분석을 사용하였다. 본 연구의 설문 조사에 응답한 사람들의 인구통계학적 특성은 아래 Table 1과 같다.

Table 1. Demographics of Respondents

Characteristic		Frequency	Percnet
Gender	Male	227	69.3
	Female	123	30.7
Age	20-29	16	4
	30-39	85	21.3
	40-49	172	43
	Over 50	127	31.7
Education	Under high school	42	10.5
	Associate's Degree	83	20.8
	Bachelor's Degree	221	55.3
	Master's Degree or Ph.D	54	13.4
Department	Business Support	140	35
	Advertisemnet Marketing	25	6.3
	Production Management	60	15
	Logistics	14	3.5
	Sales	55	13.8
	Etc.	106	26.4
Emplyment Period (Y)	00-04	124	31
	05-09	89	22.2
	10-14	77	19.3
	15-20	46	11.5
	Over 20	64	16
Rank	Staff	57	14.2
	Assistaant Manager	52	13
	Manager	89	22.3
	Chief	74	18.5
	Department Manager	128	32
			N=400

Table 1에서 보는 바와 같이, 응답자 중 남성은 227명(69.3%)이었고, 여성은 123명(30.7%)이었다. 연령별로 보면, 20-29세가 16명(4%), 30-39세가 85명(21.3%), 40-49세가 172명(43%), 그리고 50세 이상은 127명(31.7%)이었다. 학력별로 보면, 고졸이 42명(10.5%), 전문학사가 83명(20.8%), 학사가 221명(55.3%), 그리고 석박사가 54명(13.4%)이었다. 근무부서별로 보면, 경영지원이 140명(35%), 홍보·마케팅이 25명(6.3%), 생산관리가 60명(15%), 물류가 14명(3.5%), 영업이 55명(13.8%), 그리고 기타가 106명(26.4%)이었다. 재직기간별로 보면, 0-4년이 124명(31%), 5-9년이 89명(22.2%), 10-14년이 77명(19.3%), 15-20년이 46명(11.5%), 그리고 20년 이상이 64명(16%)이었다. 마지막으로, 직급별로 보면, 사원이 57명(14.2%), 대리가 52명(13%), 과장이 89명(22.3%), 팀장이 74명(18.5%), 그리고 부장 이상이 128명(32%)이었다.

4. 분석 결과

4.1 신뢰도 분석 결과

본 연구에서 변수 측정을 위해 사용된 설문지의 신뢰도를 확인하기 위하여, 크론바하 알파 및 합성 신뢰도 분석을 하였다. 분석에는 smartPLS 3을 사용하였다. 크론바하 알파 및 합성 신뢰도 분석 결과를 아래 Table 2에 제시하였다.

Table 2. Factor Analysis and Reliability

Variable	Chronbach's Alpha	Synthetic reliability
Workplace Bullying	.954	.959
Emotional Depletion	.949	.956
Organizational Justice	.943	.951
Turnover Intention	.938	.948

Werts et al.(1974)에 의하면, 합성 신뢰도계수가 0.7 이상이면 바람직한 신뢰도를 확보한 것이다[47]. 또한 Cronbach(1951)에 의하면, 크론바하 알파 계수가 0.7 이상이면 바람직하다[48]. Table 2에서 보는 바와 같이, 직장 내 괴롭힘, 정서적 고갈, 조직 공정성, 그리고 이직 의도의 합성 신뢰도계수, 요인 적재 치가 모두 0.7 이상이기 때문에, 바람직한 신뢰도를 확보하였다고 볼 수 있

다. 따라서 본 연구에서 변수를 측정하고자 사용한 설문지의 신뢰도가 확보되었다고 볼 수 있다.

또한 동일 방법 편의(Common Method Bias) 문제가 없는지 확인하기 위해 주성분 분석을 하였다. Podsakoff et al.,(2003)에 의하면, 주성분 분석 결과 설명량이 가장 높은 성분이 전체 설명량의 50% 이상을 설명하고 있지 않다면 동일 방법 편의 문제는 없는 것으로 본다[49].

Table 3. PCA results

Com po.	Variance					
	Eigen Value			추출 제곱합 적재량		
	Sum.	Var.	Cum.	Sum.	Var.	Cum.
1	17.168	37.321	37.321	17.168	37.321	37.321
2	5.630	12.239	49.560	5.630	12.239	49.560
3	4.428	9.626	59.186	4.428	9.626	59.186
4	2.572	5.591	64.777	2.572	5.591	64.777
5	1.627	3.538	68.315	1.627	3.538	68.315
6	.910	1.977	70.292			
<이하 생략>						

위 Table 3.에서 보는 것과 같이, 가장 큰 설명량을 가진 성분이 37.321%이기 때문에, 전체 설명량의 50%를 넘지 않으므로, 동일 방법 편의 문제는 없는 것으로 볼 수 있다.

4.2 타당도 분석 결과

본 연구의 변수 측정에 사용된 설문지의 타당도 정도를 확인하기 위해 요인분석 및 평균분산 추출분석을 하였다. 분석에는 smartPLS 3을 사용하였다.

요인분석 및 평균분산 추출분석 결과를 아래 Table 4에 제시하였다.

또한, 본 연구에서 사용한 변수들이 서로 구별이 잘 되는지 판별타당도를 분석한 결과를 아래 Table 5.에 제시하였다.

Hair et al.(2011)에 의하면, 항목의 요인 적재 치가 0.7 이상이면 해당 변수 측정에 적합하다[50]. Table 4에서 보는 바와 같이, 직장 내 괴롭힘, 정서적 고갈, 조직 공정성, 그리고 이직 의도의 요인 적재 치가 모두 0.7 이상이기 때문에 타당도를 확보하였다고 할 수 있다. 또한, Fornell and Larcker(1981)에 의하면, 해당 변수의 평균분산 추출 값이 0.5 이상이면 바람직하다[51]. Table 4에서 보는 바와 같이, 평균분산 추출분석 결과 직장 내

Table 4. Feasibility Analysis Results

Variable		Factor Analysis Loading	Average distributed extraction
Workplace Bullying	Chores	.785	.611
	Obstruction of Achievement	.782	
	Restrict Annual leaving, Welfare service	.779	
	Monitoring break time	.795	
	Dangerous work, Threats to workplace Safety	.800	
	Forced to attend social funtion	.712	
	Forced department transfer, lay-off	.766	
	Gossip	.847	
	Cuss, Abusive language	.822	
	Forced to drink, smoke, attend staff dinner	.742	
	Bullying	.761	
	Ignore complaint	.773	
	Forced to do extra work	.796	
	Unfair Discipline	.790	
Discriminate training, promotion	.762		
Emotional Depletion	Exhausted from Work	.787	.663
	Hard life from work	.819	
	Lack of emotion	.729	
	Frustration from work	.757	
	Exhuasted when you leave the office	.845	
	Exhausted when you get to work	.843	
	Feeling burn out when you finish work	.832	
	Be tired even though you slept	.801	
	Feeling tired when you thinking about going to work	.837	
	Emotional exhausted from work	.885	
Sick and tired of work	.810		
Organizational Justice	Getting fair compensation in the workplace with one's duties and tasks	.789	.640
	Getting fair compensation in the workplace with one's working period and experience	.780	
	Getting fair compensation in the workplace as hard as one's effort	.835	
	Getting fair compensation in the workplace with one's performance	.846	
	Getting fair compensation in the workplace with one's work stress and pressure	.803	
	Procedures are in place to gather accurate information for decision making	.771	
	Procedures are in place to challenge decisions	.781	
	Fair evaluation system is designed and well-run	.835	
	Collecting opinions and reflecting improvements to improve the evaluation system	.826	
	Procedures are in place to provide useful feedback on evaluation system	.804	
Boss shows interest in my rights as an employee	.719		
Turnover Intention	Consider to move other company	.867	.644
	Be scheduled to resign within 1 year	.797	
	Will resin due to deterioration of working conditions	.781	
	Occasional urge to quit one's job	.748	
	Desire to work for another company	.800	
	Will not choose the current company if you have chance to find job.	.771	
	Will change one's job if its a better condition.	.751	
	Often searcch for company job ads	.782	
	Looking for a new job	.840	
The temptation to find another job	.877		

괴롭힘, 정서적 고갈, 조직 공정성, 그리고 이직 의도의 값이 모두 0.5 이상이기 때문에 타당도를 확보하였다고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서 변수를 측정하고자 사용한 설문지의 타당도가 확보되었다고 볼 수 있다.

Table 5. Identification Feasibility Analysis Result Table

Variable	Workplace Bullying	Emotional Depletion	Organizational Justice	Turnover Intention
Workplace Bullying	.782			
Emotional Depletion	.354	.814		
Organizational Justice	-.417	-.399	.800	
Turnover Intention	.450	.583	-.572	.803

※ 대각선의 값은 평균분산추출의 제곱근 값

Fornell and Larcker(1981)에 의하면, 각 변수의 평균분산 추출 제곱근 값이 다른 변수와의 상관계수보다 크면 판별타당도가 있다[51]. Table 5에서 보는 바와 같이, 직장 내 괴롭힘, 정서적 고갈, 조직 공정성, 그리고 이직 의도의 평균분산 추출 제곱근 값이 모두 각 변수의 상관계수보다 크기 때문에 판별타당도는 확보되었다고 할 수 있다.

이상 신뢰도 및 타당도를 분석한 결과 모두 기준을 충족하였기 때문에 이후의 가설검증 결과는 적합하다고 할 수 있다.

4.3 경로분석 결과

본 연구의 가설을 검증하기 위하여 경로분석을 실시한 결과를 아래 Table 6에 제시하였다. 본 경로분석을 위해 구조방정식 모형분석 프로그램인 smartPLS를 사용하였고, 인구통계학적 변수인 성별, 연령, 학력, 재직기간을 통제 변수로 사용하였다. Falk and Miller(1992)에 의하

Table 6. Path Analysis Result Table

Path	Coefficient	T Statistics	R ²
Workplace Bullying → Emotional Depletion	.237	4.595***	.210
Workplace Bullying → Turnover Intention	.282	6.953***	
Emotional Depletion → Turnover Intention	.481	10.830***	.407

※ *p<.05, **p<.01, ***p<.001

면, 구조방정식 모형분석에서는 종속변수의 설명력(R² 값)이 10% 이상이 되면 연구 모형이 적합하다[52]. 본 연구 모형의 구조방정식 모형분석 결과, 종속변수인 이직 의도의 설명력(R² 값)이 40.7%이므로 구조모형의 전체적인 적합도는 적절하다고 판단된다.

직장 내 괴롭힘은 정서적 고갈에 통계적으로 유의미하게 정(+)의 영향을 주었다(.237, p<.001). 또한 직장 내 괴롭힘은 이직 의도에 통계적으로 유의미하게 정(+)의 영향을 주었다(.282, p<.001). 마지막으로, 정서적 고갈은 이직 의도에 통계적으로 유의미하게 정(+)의 영향을 주었다(.481, p<.001). 이러한 분석 결과를 보면, 직장 내 괴롭힘이 증가하면 정서적 고갈 및 이직 의도도 증가한다고 볼 수 있으며, 또한 정서적 고갈이 증가하면 이직 의도도 증가한다고 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서 제시한 가설 1, 2, 및 3은 지지 되었다.

4.4 매개 효과 분석 결과

본 연구에서 정서적 고갈이 조직 내 괴롭힘과 이직 의도 사이의 영향 관계를 매개할 것이라는 가설을 검증하기 위하여, 매개효과 분석을 하였다. 분석에는 smartPLS 3에서 특정 간접효과 분석을 하였다. 분석 결과를 아래 Table 7에 제시하였다.

Table 7. Mediated Effect Analysis Result Table

Path	Coefficient	Standard deviation	T Statistics
Workplace Bullying → Emotional Depletion → Turnover Intention	.114	0.026	4.408***

※ *p<.05, **p<.01, ***p<.001

정서적 고갈은 직장 내 괴롭힘과 이직 의도 사이의 영향 관계를 통계적으로 유의미하게 매개한 것으로 나타났다(.114, p<.001). 따라서 본 연구의 가설 4는 지지 되었다.

4.5 조절 효과 분석 결과

본 연구에서 조직 공정성이 직장 내 괴롭힘과 이직 의도 사이의 영향 관계를 조절할 것이라는 가설을 검증하기 위하여, 조절 효과 분석을 하였다. 측정된 조직 공정성이 연속변수이기 때문에 smartPLS 3에서 조절 효과 분석을 하였고, 그 결과는 Table 8에 제시하였다.

Table 8에서 보는 바와 같이, 조직 공정성은 직장 내 괴롭힘과 정서적 고갈 사이의 영향 관계를 통계적으로

Table 8. Moderating Effect Analysis Result Table

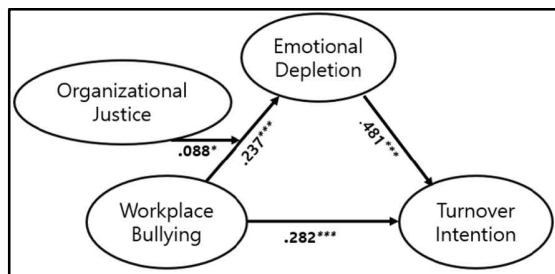
Path	Model 1		Model 2	
	Coefficient	T Statistics	Coefficient	T Statistics
Workplace Bullying → Emotional Depletion	.237	4.595***		
Organizational Justice → Emotional Depletion	-.313	6.412***		
Workplace Bullying × Organizational Justice			.088	1.855*

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

유의미하게 조절하는 것으로 나타났다(.088, $p < .05$). 즉 직장 내 괴롭힘이 증가하면 정서적 고갈이 증가하는 것으로 나타났고, 조직 공정성이 증가하면 정서적 고갈은 감소하는 것으로 나타났다. 그런데 직장 내 괴롭힘이 증가하더라도 조직 공정성이 증가한다면, 조직 공정성이 없을 때보다 정서적 고갈은 적게 증가하는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구의 가설 5는 지지되었다.

4.6 연구 모형 검증 결과

마지막으로 본 연구의 연구 모형을 검증하기 위하여 구조방정식 모형분석을 한 결과를 Fig. 2에 제시하였다.



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

Fig. 2. Research Model Results

종합적으로 본 연구의 연구 모형을 살펴보면, 직장 내 괴롭힘이 증가할수록 정서적 고갈도 증가하며, 정서적 고갈이 증가하면 이직 의도도 증가하는 것으로 나타났다. 또한, 직장 내 괴롭힘이 증가하더라도 조직 공정성이 증가하면 정서적 고갈이 감소하고 이직 의도가 감소하는 것으로 나타났다.

5. 결론

본 연구는 중소기업 종사자들의 직장 내 괴롭힘이 이직 의도에 미치는 영향을 조직 공정성이 조절하는 정서

적 고갈의 매개효과에 대한 영향 관계를 밝히고자 하였다. 이로써 중소기업의 직장 내 괴롭힘을 예방하고 이직 의도를 줄여나감으로써 개인과 기업에 행복한 직장 문화를 조성하기 위하여 궁극적인 목적을 두고 연구를 수행하였고, 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 직장 내 괴롭힘이 증가하면 정서적 고갈, 이직 의도는 증가하며, 정서적 고갈이 증가하면 이직 의도도 증가하는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1과 가설 2와 가설 3은 모두 지지 되었다. 홍성훈, 김영택, 박운주(2020)는 상사의 무례는 정서적 고갈에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[53]. 상사의 신중하지 못한 발언의 요소가 가장 높은 영향력을 보였으며, 직장 무례와 이직 의도 간 긍정적 상관도 확인되었다[54].

직장 내 괴롭힘 경험자는 직장을 떠나는 두려움으로 참거나 모르는 척할 때도 있으며, 용기 내어 동료에게 항의할 때도 있다. 이러한 일련의 과정을 겪게 되면서 정서적 고갈은 높아지게 되고 결국 이직 준비를 해야 하는 현실이다.

둘째, 정서적 고갈은 직장 내 괴롭힘과 이직 의도 사이의 영향 관계를 유의미하게 매개하는 것으로 나타났다. 따라서 가설 4는 지지 되었다. 괴롭힘으로 인하여 정서적 고갈이 높을수록 이직 의도도 높게 나타났다[19]. 직장 내 괴롭힘은 모욕이나 명예훼손, 부당한 업무지시, 사적 업무 강요, 따돌림, 차별, 폭언 폭행 등 다양한 행위들로 나타난다. 이러한 행위들로 피해자는 정서적 고갈 상태에 빠지게 되며 이직 의도에 대한 간절한 욕구도 높아지게 될 것이다.

셋째, 조직 공정성은 직장 내 괴롭힘과 정서적 고갈 사이의 영향 관계를 유의미하게 조절하는 것으로 나타났다. 따라서 가설 5는 지지 되었다. 조직 공정성 중 상호작용 공정성 요인은 정서적 고갈을 완화하는 데 있어 가장 중요한 요인으로 나타났으며, 세 가지 공정성 요인 모두는 IT부서 직원들의 정서적 고갈을 감소시키는데 중요한 요소임이 입증되었다[19]. 구성원의 행동과 태도 형성에 높은 영향을 미치는 분배 공정성과[55], 상호작용 공정성은 자발적·비자발적 원인에 의해 개인이 직무와 조직을 이탈하려는 감정을 설명하는 이직 의도를 감소시키는 영향 요인이다[56].

5.1 시사점

본 연구에서는 직장 내 괴롭힘으로 인한 이직 의도의 영향 관계를 살펴보았으며 학술적인 시사점은 다음과 같다. 첫째, 기존의 괴롭힘, 무례, 스트레스로 인한 종사자

들의 이직 의도 연구는(Cropanzano et al,2003), 외식 업체 직원, 항공사 직원, 호텔 종사원, 간호사 등 서비스 접점에 있는 직원을 대상으로 연구가 진행되었다[57]. 실제로 중소기업 종사자들의 이직률이 높음에도 불구하고 이와 관련된 연구는 미흡한 실정이다. 따라서 본 연구는 중소기업 종사자들을 대상으로 연구를 수행하였고, 향후 중소기업 종사자들을 대상으로 연구를 수행할 때 기초적인 정보를 제공할 수 있을 것이다. 둘째, 본 연구는 직장 내 괴롭힘과 이직 의도에서 조직 공정성, 정서적 고갈을 함께 고려할 때, 본 연구는 이론적 시사점을 제공할 수 있을 것이다.

본 연구의 실무적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 직장 내 괴롭힘은 정서적 고갈을 증가시켜 종사자의 이직 의도를 증가시킨다. 이는 개인이나 기업에 경제적, 사회적으로 부정적인 영향을 줌으로써 조직 내에서 직장 내 괴롭힘 근절을 위한 다양한 노력이 필요하다. 예를 들어 직장 내 괴롭힘의 교육을 적어도 1년에 2시간 의무교육으로 지정하여 직원들이 직장 내 괴롭힘이 발생하지 않도록 감수성을 높여줄 필요가 있다. 기업에서는 직장 내 괴롭힘 피해를 신고하는 직원들을 위하여 비밀 보장, 근무의 불이익을 주지 않도록 기업 내에서도 특별한 장치가 필요하다고 볼 수 있다.

둘째, 조직 공정성은 직장 내 괴롭힘으로 인한 정서적 고갈에 긍정적인 영향을 미치므로, 조직 공정성을 강화하여 조직 내에서 분배 공정성과 절차 공정성, 상호작용 공정성을 통하여 종사자들의 정서적 고갈에 긍정적 영향을 줄 필요가 있다. 공정성을 통하여 이직 의도를 감소시킬 수 있는 심리적인 근육을 다질 수 있도록 기업이나 동료들의 세심한 배려가 필요한 것이다. 이로써 직장 내 괴롭힘 피해를 경험하게 되어도 조직 내 공정성으로 이직 의도를 감소시킬 수 있다.

5.2 연구의 한계 및 향후 연구 방향

본 논문의 한계점과 향후 연구 방향은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서 설문 응답자를 중소기업 종사자를 대상으로 하였으나 차후에는 대상자를 좀 더 세분화하여 조직에 맞는 설문지 구성과 대상자를 선정할 필요가 있겠다. 둘째, 변수의 선정에서 차별화가 필요하겠다. 지금까지 정서적 고갈, 조직몰입, 이직 의도의 연구가 이어지고 있으나, 향후 연구에서는 조직 구성원들의 사전 조사 분석을 통하여 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 종사자들의 현실적인 요구사항 수집과 차별화된 변수 측정으로 후속 연구가 진행되어야 할 필요가 있다.

REFERENCES

- [1] Workplace power abuse 119 (2021), public sector workplace power abuse comprehensive manual, divisional corporation workplace power abuse 119, 1-81.
- [2] Leymann, H.(1986), Vuxenmobbing - om psykiskt våld I arbetslivet (Workplace bullying -psychological terror at working life), Lund: Studentlitteratur.
- [3] Seo Yoo-jung and Lee Ji-eun (2016), a study on the current state of workplace bullying in Korea, and the Korea Institute for Vocational Ability Development.
- [4] Leymann, H.(1990), "Mobbing and psychological terror at workplaces," *Violence and Victims* 5, 119-126.
- [5] Leymann, H.(1996), "The content and development of mobbing at work," *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5, pp.165-184.
- [6] Leymann, H., and A. Gustafsson(1996), "Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorder," *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5, pp.251-275.
- [7] Thylefors, I.(1999), Syndabockar, Om mobbing och kränkande särbehandling i arbetslivet (About bullying and harassment in working life, Stockholm: Natur och kultur.
- [8] Tepper, B. J.(2000), "Consequences of Abusive Supervision," *Academy of Management Journal*, 43(2), 178-190.
- [9] Ashforth, B.(1997), "Petty Tyranny in Organizations: A Preliminary Examination of Antecedents and Consequences," *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 14(2), 126-140.
- [10] Park Jong-hyuk (2018), "A Study on the Effects of Boss-gabbing on Deviance: Implications for Ethical Leadership of Top Management," 21(4), 61-78.
- [11] Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984). Testing the "side-bet theory" of organizational commitment: some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69, 372-378.
- [12] Vandenberg, R. J., & Nelson, J. B.(1999). "Disaggregating the motives underlying turnover intentions:when do intentions predict turnover behavior?", *Human Relations*, 52(10), 1313-1336.
- [13] Min, So-Ra · Kwak, Dae-Young (2020), A Study on the impact of Customer Incivility on Job Stress, Turnover Intention, and Emotional Exhaustion: A Case Study of Airline Cabin Crew, *Tourism Promotion Research*, 8(2), 99-117.
- [14] Dalton, D. R. & W. D. Todor(1993). "Turnover, transfer, absenteeism: An interdependent perspective", *Journal of Management*, 19(2), 193-219.
- [15] Ihn-Goo Lee(2020), "A Study on the Effects of Leader's Opening Behavior on Abusive Supervision, Turnover

- Intention, and Sales Performance: Focusing on the Mediating Effects of Abusive Supervision, *Management Consulting Research*, 20(1), 307-317.
- [16] Lim Chang-hee (2014), the role of organization commissions and organizational civic behavior in the relationship between emotional exhaustion and turnover, *human resource management research*, 21(2), 1-26.
- [17] Schwarzer, R., G. S. Schmitz and C. Tang(2000), "Teacher burnout in Hong Kong and Germany:A cross-cultural validation of the Maslach Burnout Inventory," *Anxiety, Stress & Coping*, 13(3), 309-326.
- [18] Burke, R. J. E. & Greenglass(1995), "A longitudinal study of psychological burnout in teachers." *Human Relations*, 48(2), 187-204.
- [19] Jeong Dae-yul, Noh Mi-jin, Jang Hyung-yu(2014), "Relationship between emotional exhaustion, job satisfaction and turnover of employees in the IT department." *Management Research*, 43, 145-167.
- [20] Tubre, T. C., & Collins, J. M.(2000). Jackson and Schuler(1985) Revisited: a meta-analysis of the relationships between role ambiguity, role conflict and job performance. *Journal of Management*, 26(1), 155-169.
- [21] Greenberg, J. (1987), "A taxonomy of organizational justice theories," *Academy of Management Review*, 12(1), 9-22.
- [22] Folger, R. & R. Cropanzano(1998), *Organizational Justice and Human Resource Management*, Beverly Hills, C.A. Sage, & M. Konovsky(1989), "Effects of Procedural and Distributive Justice on Reactions to Pay Raise Decisions," *Academy of Management Journal*, 32(1), 115-130.
- [23] Bies, R. J. & J. S. Moag(1986), "Interactional justice: communication criteria of fairness," *Research on Negotiations in Organizations*, 1, 43-45.
- [24] Lee Su-ji, Kim Yu-jin, Son Young-woo (2007), "The Effect of Process Fairness and Interaction Fairness on Self-Respect based on the Results of Recruitment," *Korean Journal of Psychology: Industry and Organization*, 20(2), 157-176.
- [25] S. Z. Imamoglu, H. Ince, H. Turkcan & B. Atakay.(2019). The effect of organizational justice and organizational commitment on knowledge sharing and firm performance. *Procedia Computer Science*, 158, 899-906.
DOI : 10.1016/j.procs.2019.09.129
- [26] Z. Ouyang, J. Sang, P. Li & J. Peng. (2015). Organizational justice and job insecurity as mediators of the effect of emotional intelligence on job satisfaction: A study from China. *Personality and Individual Differences*, 76, 147-152.
DOI : 110.1016/j.paid.2014.12.004
- [27] Sung Hyo Kim, Young Wook Seo(2021), A study on the Effect of Organizational Justice and IT Support of SME on Innovation Behavior -Focusing on Knowledge Exploitation and Exploration-, *Journal of Digital Convergence*, 19(7), 163-174.
- [28] Kyoung-Sook Lee, Seong-Ah Ahn(2020), "Mediation Effect of Job satisfaction in the Relationship between Nurses' violence experience and turnover intention," *Journal of Digital Convergence*, 18(12), 315-323.
- [29] Pearson, C. M., & Porath, C. L. (2005). On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for nice? Think again. *The Academy of Management Executive*, 19(1), 1-12.
- [30] Sharma, N., & Singh, V. K. (2016). Effect of workplace incivility on job satisfaction and turnover intentions in India. *South Asian Journal of Global Business Research*, 5(2), 234-249.
- [31] Kim Myung-hwan, Kim Joo-il, Kim Yun-ho (2016), An exploratory study on the effect of workplace non-citizenship experience on turnover intention: the moderating effect of employment type, gender, and age, *Business Management Study*, 23(3), 99-125.
- [32] Shin Geon-ho (2017), Analysis of the Moderating Effect of Self-Efficacy on the Effects of Early Childhood Teacher Disrespect at Work on Burnout and Turnover Intention, *Digital Convergence Research*, 15(6), 447-456.
- [33] Kim Myung-hwan (2016). A study on the effects of non-citizenship experience in the workplace on turnover: job pessimism, employment type, gender and age gaps. Korea University of Technology and Education Graduate School Ph.D. thesis.
- [34] Karatepe, O. M., & Choubtarash, H.(2014). The effects of perceived crowding, emotional dissonance, and emotional exhaustion on critical job outcomes. *Journal of Air Transport Management*, 40, 182-191.
- [35] Tepper, B. J. (2000), "Consequences of Abusive Supervision," *Academy of Management Journal*, 43(2), 178-190.
- [36] Cho Yong-heon and Jang Jun-ho (2017), "The Effect of Impersonal Supervision on the Organizational Commitment of Hotel Employees: The Influence of Psychological Well-being as a Mediating Role", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 31(5), 169-181.
- [37] Park Jae-hee (2009), the impact of the exhaustion of job stress on job satisfaction and turnover of hotel employees, *Hotel Resort Research*, 8(2), 137-154.
- [38] Park Yun-mi and Byun Jeong-woo (2016), A Study on the Effects of Airline Cabin Crew's Perception of Customer Complaint Behavior on Job Stress, Burnout, and Turnover Intention: Focusing on the Mediating Effect of Burnout, *Hotel Management Studies*, 25(3), 253- 272.
- [39] Brotheridge, C. M.(2003), "The Role of Fairness in Mediating the Effects of Voice and Justification on Stress and Other Outcomes in a Climate of Organizational Change," *International Journal of*

Stress Management, 10(3), 253-268.

[40] Zohar, D.(1995), "The Justice Perspective of Job Stress," Journal of Organizational Behavior, 16(5), 487-495.

[41] Ministry of Employment and Labor, workplace bullying judgment and prevention manual, Labor Standards Policy Division, 2019.

[42] Ministry of Employment and Labor website, Policy Archive, http://www.moel.go.kr/policydata/view.do?bbs_seq=20200300883

[43] Knudsen, H. K., L. J. Ducharme and P. M. Roman (2008), "Clinical supervision, emotional exhaustion, and turnover intention: A study of substance abuse treatment counselors in the clinical trials network of the national institute on drug abuse," Journal of Substance Abuse Treatment, 35, 387-395.

[44] Demerouti, E., Bakker, A., Machreiner, F. & Schaufeli, W. B.(2001), "The job demands-resources model of burnout," Journal of Applied Psychology, 86(3), 499-512.

[45] Park In-sil and Kim Mi-jung(2016), "The Impact of Customer Defective Behavior on Job Stress an Emotional depletion: For Airline Ground Workers," Tourism Research Journal, 30, 177-190.

[46] Bies, R. J. and D. L. Shapiro (1987), "Interactional fairness judgments: The influence of causal accounts," Social Justice Research, 1(2), 199-218.

[47] Werts, C. E., Linn, R. L., & Jöreskog, K. G. (1974). Intraclass reliability estimates: Testing structural assumptions. Educational and Psychological measurement, 34(1), 25-33.

[48] Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. psychometrika, 16(3), 297-334.

[49] Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. Journal of Applied Psychology, 88(879), 10-1037.

[50] Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. Journal of Marketing theory and Practice, 19(2), 139-152.

[51] Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. Journal of marketing research, 18(1), 39-50.

[52] Falk, R. F., & Miller, N. B. (1992). A primer for soft modeling. University of Akron Press.

[53] Seong-Hoon Hong, Young-Taek Kim, Yoon-Joo Park(2020), The effect of Incivility experiences in the workplace on emotional exhaustion and turnover intentions and the effect : The Moderating effect of Job Position, JOURNAL OF CORPORATION AND INNOVATION 43(2), 3-21.

[54] Yeonju Lee, Seung-Mi Lee, Hyung In Park (2019), A Meta-Analytic Study of the Relationship between Workplace Incivility and Turnover Intention, Journal

of Social Science 30(4), 157-174.

[55] Ko Jong-wook and Ryu Chul (2005), "A Study on the Relative Influence of Distribution, Official Procedures and Interaction Fairness on Job Satisfaction, Organizational Immersion, and Relative Trust of Hotel Workers", Tourism Research, 28(4). 193-212.

[56] Jeon-soo (2015). "A study on the relationship between hotel members' perception of fairness in restructuring, management trust, job satisfaction, and organizational commitment". Tourism and Leisure Research, 27(11), 411-429.

[57] Cropanzano, R., D. E. Rupp and Z. S. Byrne(2003), "The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors,"Journal of Applied Psychology, 88(1), 160-169.

정 해 숙(Hae Suk Jeong)

[정회원]



- 2010년 2월 : 수원대학교 호텔관광경영학과 (경영학석사)
- 2020년 3월 ~ 현재 : 대전대학교 융합컨설팅학과 박사과정 재학
- 관심분야 : 직장 내 괴롭힘, 갑질 예방, 경영컨설팅
- E-Mail : jeonghs0707@naver.com

김 현(Hyun Kim)

[정회원]



- 2021년 2월 : 대전대학교 융합컨설팅학과 박사수료
- 2018년 12월 ~ 현재 : 기업 성장 전략 연구소 대표
- 관심분야 : 경영전략, 중소기업
- E-Mail : paqad@daum.net

현 병 환(Byung Hwan Hyeon)

[정회원]



- 2015년 3월 ~ 현재 : 대전대학교 융합컨설팅학과 기술경영 전공 교수
- 2004년 1월 ~ 2013년 12월 : 국가생명공학정책연구센터장
- 2019년 1월 ~ 현재 : 기술혁신학회 회장/혁신클러스터학회 회장 기술경영경제학회 부회장
- 현) 과기정통부 바이오창업지원단(바이오코어사업) 단장
- 미래부, 농림수산식품부, 복지부, 식약청, 지경부 정책 자문평가위원
- 관심분야 : 기술경영, 연구전략기획, 기술사업화
- E-Mail : hyunvv@gmail.com