

직장 내 괴롭힘이 소진에 미치는 영향: 자기자비와 역기능적 분노표현의 매개효과를 중심으로[†]

CHOI YOO RHEE
(사)좋은정책포럼 연구조교

이 자 영[‡]
한양사이버대학교 교수

본 연구는 직장 내 괴롭힘과 소진과의 관계에서 자기자비와 역기능적 분노표현(분노억제, 분노표출)의 순차적 매개효과를 알아보기 위해 국내 사무직 직장인 339명을 대상으로 연구를 진행하였다. 매개효과 검증결과, 직장 내 괴롭힘과 소진의 관계에서 자기자비, 분노억제, 분노표출은 각각 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 또한, 직장 내 괴롭힘과 소진 사이에서 자기자비와 분노억제의 순차적 매개효과는 유의하였으나, 직장 내 괴롭힘과 소진 사이에서 자기자비와 분노표출의 순차적 매개효과는 유의하지 않은 것으로 검증되었다. 이러한 결과는 직장 내 괴롭힘을 경험한 사람들에게 자기자비를 통해 분노를 억압하지 않도록 하는 것이 소진을 감소시키는 데 효과적이라는 것을 시사한다. 마지막으로 본 연구가 가지고 있는 제한점 및 후속연구를 위한 제언을 제시하였다.

주요어: 직장 내 괴롭힘, 자기자비, 역기능적 분노표현, 소진

[†] 본 연구는 제 1저자의 석사학위 논문(2020)의 일부를 발췌, 수정하였음.

[‡] 교신저자(Corresponding author): 이자영, (04763), 서울특별시 성동구 왕십리로 220, 한양사이버대학교 상담 심리학과 교수, Tel: (02)-2290-0341, E-mail: 1170003@hycu.ac.kr

전 세계적으로 산업 사회에서 서비스 및 지식 중심사회로 급속한 변화가 진행됨에 따라 직무환경은 더욱 복잡해지고 있으며, 글로벌 경제 시대가 도래하면서 국가와 기업의 경영 환경에 대한 예측이 불가능한 상황에 이르렀다(안세혁, 이찬, 2015; Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2009). 급격한 사회 환경의 변화에 적응하고 생존을 위한 효율성 및 경쟁력 확보의 차원에서 기업들은 연공 중심에서 성과 중심 경영체제로 조직구조를 전환하였고 구성원들의 협력과 친목보다는 개인적 능력과 성과를 중시하면서 직장인들을 극심한 경쟁상태로 몰아넣었다(황진수, 고종식, 2012). 그 결과, 지위 또는 인간관계에서 우위에 있는 사람이 같은 직장 내 구성원을 상대로 적정한 범위를 넘는 정신적·신체적 고통을 가하거나, 조직 차원에서 다수가 특정 사람에 대하여 정신적·신체적 고통을 가하는 등 근무 환경을 악화시키는 직장 내 괴롭힘이 증가하였다(이경희, 2018). 실제 2017년 국가인권위원회의 직장 내 괴롭힘 실태조사에 따르면, 직장생활 경험이 있는 남녀 1,506명 중 73.7%가 직장 내 괴롭힘 피해 경험이 있는 것으로 확인되었다(국가인권위원회, 2017). 이처럼 직장 내 괴롭힘이 증가하면서 사회적 문제로 대두되자, 국가가 노동과정에서 발생하는 근로자에 대한 인격침해를 예방, 금지하도록 하는 법안을 통과시키는 상황까지 이르게 되었다(국가법령정보센터, 2019).

특히, 반복적이고 지속적인 직장 내 괴롭힘은 직장 내 괴롭힘에서 그치는 것이 아니라 삶의 대부분을 직업 활동에 할애하는 현대 직장인들이 소진을 경험하게 하였다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 직장 내 괴롭힘은 소진과 높은 관련

이 있는 것으로 보고되고 있는데(Rossiter & Sochos, 2018) 이는 직무 스트레스나 직무 피로의 장기적인 부정적 형태로 마지막 한계 지점에 도달한 인간의 정신적, 영적 고갈과 붕괴상태를 나타낸다(최혜영, 2010). 이러한 소진은 스트레스 호르몬인 코르티솔을 증가시키고 불안, 우울증, 자존감 저하를 초래하며 개인의 정신건강과 밀접한 관계가 있을 뿐 아니라 흡연, 음주, 수면장애 및 심혈관계 질환의 위험을 증가시키는 것으로 나타나 신체적 건강상태에도 큰 손실을 야기한다(Karlson et al, 2010; Maslach et al., 2001). 또한, 이는 단순히 개인의 문제로 한정되지 않고 직장 몰입 및 사기, 헌신을 저해하며 결근과 이직률을 증가시키고 실적·생산성을 감소시키는 것으로 나타나 조직 차원에서도 시급한 대책 마련이 필요한 사안으로 제시되었다(Cordes & Dougherty, 1993; Swider & Zimmerman, 2010).

그러나, 지금까지 직장 내 괴롭힘과 소진에 관한 연구는 사무실 현장을 배경으로 직장인을 대상으로 이루어진 것이 전무한 실정이며 주로 간호사나 외식 종사원, 호텔 종사원 등 서비스직에 관한 연구가 주를 이루고 있다(김영중, 최옥희, 2017; 김혜영, 신혜령, 양옥경, 이은진, 2018). 특히, 간호업계에서는 위급하게 돌아가는 의료현장과 폐쇄적·위계적 간호조직문화가 함께 작용하여 교육이라는 명목하에 괴롭힘이 노골적으로 행해지고 있으며, 괴롭힘을 경험한 간호사들은 그렇지 않은 간호사들과 비교해 현저하게 높은 수준의 소진을 보이는 것으로 나타났다(임영순, 김재희, 권혜진, 2016; Laschinger, Grau, Finegan, & Wilk, 2010). 그러나 언론의 집중적인 관심을 받는 간호업계 외에도 100인 이상의 IT 기업에서 근무

하는 직장인을 대상으로 진행된 실태조사에서 응답자의 19.4%가 직장 내 괴롭힘을 당했거나 목격한 바 있다고 응답하며 사무직 직장인도 직장 내 괴롭힘의 피해자가 될 수 있음이 확인되었다(박연주, 2019). 특히, 직장 내 괴롭힘에 대한 이 실태 조사는 노동환경과 업무 처우가 좋은 중소기업 이상에 해당하는 기업에서 대학교 학위 이상을 수료한 정규직 근로자를 대상으로 해 사무직 근로자들의 근로실태에 대해 좀 더 보편적이고 정확한 지표를 보여준다고 할 수 있다. 이는 그보다 영세한 사업장이나 불안정한 고용환경에 노출된 직장인은 직장 내 괴롭힘에 더욱 취약함을 추단케 하는 자료로 평가될 수 있으며 다양한 직종 및 직역에서 직장 내 괴롭힘이 발생하고 있으나 조명을 받지 못하는 사각지대가 존재하고 있음을 보여준다. 직장인이 근무하는 사무실 안에서 발생하는 직장 내 괴롭힘은 주로 상하 간에 이루어지는 경우가 많고 괴롭힘 피해 사실이 사무실 밖으로 새어나갈 소지가 작으므로 암암리에 지속해서 발생할 가능성이 커 소진으로 이어질 가능성이 크다. 또한, 직장 내 괴롭힘은 그 무형적 특성으로 인해 피해를 인지하고 증명하는 데 어려움이 있고 가해자를 환자나 고객 같은 외부인을 제외하고 내부인으로 상정할 경우 더욱 미묘하고 일방적인 경우가 많다. 그러므로, 연구 범위를 확장하고 직장 내 괴롭힘이 소진에 이르는 기제와 경로를 가시화하고 예방하는 보호 요인에 관한 연구가 중요한 과제라고 할 수 있다.

직장인들이 업무현장에서 상대적으로 자주 경험하는 부정적 정서는 분노로, 주로 상대방의 부당한 행동에 분노를 경험하는 것으로 나타났으며(이주일, 2003) 직장 내 괴롭힘으로 인한 정신적,

육체적 영향을 조사한 연구에서도 직장 내 괴롭힘이 분노의 중요한 결정요인인 것이 확인되었다(이경희, 2018). 분노를 경험하는 것과 분노를 표현하는 것은 다른 개념으로 분노 경험은 생리적인 반응과 더불어 느껴지는 정서적 상태이고, 분노표현은 화가 나는 느낌에 대한 개인의 대처하는 방식으로써 행동적인 차원을 일컫는다(장혜주, 2011). 즉, 직장 내 괴롭힘이 발생하면 피해자는 분노를 경험하게 되는데, 분노를 적절하게 표현하지 못하게 되면 분노는 개인이나 타인에게 역기능적으로 작용한다(전현숙, 손경락, 2011). 구체적으로, 분노억제가 과한 경우 분노를 자기 자신으로 돌리고 무력감을 느껴 적극적으로 대처하지 못할 가능성이 크며 부적응자로 인식되어 심각한 상처를 받는 진행 과정을 경험할 수 있다(Einarsen, Helge, Zapf, & Cooper, 2010). 반면, 분노표출이 과한 경우, 언어 또는 행동을 통해 타인을 경멸하고 모욕하거나 갈등 상황에서 자신의 분노를 통제하지 못하여 공격성을 표출하며 그들 자신을 자주 곤경에 빠뜨릴 수 있다(Perry, D., Perry, L., & Kennedy, 1992). 그러므로, 분노억제와 분노표출과 같은 역기능적 분노표현을 사용할 경우, 괴롭힘은 괴롭힘을 받는 기간에 비교해 부정적인 영향의 파급력이 더 오래 유지될 수밖에 없으며 결국 소진에 이르게 된다(하정남, 2016; In & Yun, 2019; Muscatello et al., 2006).

한편, 자기자비는 자신의 고통을 회피하지 않으면서 수용적이고 친절하게 스스로를 치유하려는 자세로 높은 수준의 자기자비는 문제 상황에 대해 탈중심적 자세를 가짐으로써 상황에 필요한 행동을 적절히 취할 수 있게 해줄 뿐 아니라(Neff, 2003b) 직장 내 괴롭힘이 부정적 정서 경

힘에 미치는 영향력을 경감시키는 주요 변인으로 제시되었다. 실제로, 자기자비가 높은 병사들은 괴롭힘 피해가 심하더라도 우울감이 크게 증가하지 않았고(김경미, 박선영, 2013), 청소년의 괴롭힘 피해 경험 또한 자기자비와 부적 상관이 있었으며 자기자비의 감소를 통해 우울감에 영향을 주는 것으로 나타났다(Hatchel, Merrin, & Espelage, 2019; Zhang & Wang, 2019). 즉, 자기자비는 직장 내 괴롭힘을 경험할지라도 균형 잡힌 시각으로 전체를 조망하고 긍정적으로 받아들이도록 도움으로써 무기력한 상태에 머물기보다는 대안적 행동을 시도해 문제 상황에서 벗어날 가능성을 열어줄 수 있으며 이는 직장 내 괴롭힘이 미치는 영향력을 경감시킬 수 있다(김경미, 박선영, 2013).

더불어, 자기자비가 높은 개인은 부정적 사건의 수용은 물론 긍정적인 재해석과 성장 감정 중심의 대처전략에 관여하는 데 반해 자기자비가 낮은 사람들은 부정적인 감정을 분출하거나 회피 지향적인 태도를 활용하는 것으로 나타났다(Gottheit, 2009). 즉, 동일한 부정적 사건을 경험했을 때 자기자비 수준이 낮은 사람은 부정적 사건에 대해 방어적이고 부정 정서가 상대적으로 크게 나타나기 때문에(Leary, Tate, Adams, Allen, & Handcock, 2007), 직장인의 높은 자기자비는 직장 내 괴롭힘이 역기능적 분노표현에 미치는 영향력을 완화할 것으로 기대할 수 있다.

이상의 연구를 종합하면, 집단 내 괴롭힘은 소진에 영향을 미치는 것으로 보이며(Laschinger et al., 2010; Rossiter & Sochos, 2018), 분노의 표현 방식에 따라 소진에 미치는 영향이 다를 것으로 예측된다. 특히, 국내 직장 현장은 위계질서에 따른 강력한 사회적 규범이 존재하며 분노표현에

대해 상대적으로 관용적이지 않기 때문에 분노표출과 분노억제가 개인의 분노 경험에 소진에 이르는 경로에 있어 부정적인 역할을 할 것이라고 상정하였다. 또한, 여러 선행연구(권혜경, 2019; 김길명, 이영선, 2020; 윤자영, 2018)에서 역기능적 분노표현을 감소시키는 것으로 나타난 자기자비는 직장 내 괴롭힘이 역기능적 분노표현을 통해 소진을 증가시키는 과정에서 중요한 역할을 할 것으로 가정하였다. 이는 선행연구들에서 자기자비가 역기능적 분노표현의 하위유형인 분노억제와 분노표출에 미치는 영향을 종합적으로 살펴본 연구는 없었으며 직장을 배경으로 직장인의 분노표현을 거의 다루지 않았다는 점에서 의미가 있을 것으로 보인다. 요약하면, 직장 내 괴롭힘이 발생했을 경우, 낮은 자기자비는 직장인의 분노를 분출하거나 억제하는 등 적응적이지 못한 형태로 발생하게 할 수 있으며, 이는 직장인이 소진을 경험하게 할 것으로 보인다. 그러므로, 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘과 소진과의 관계에서 자기자비와 역기능적 분노표현(분노억제, 분노표출)을 순차적인 매개요인으로 설정하고 그 효과를 검증함으로써 소진의 예방과 치료적 개입에 대한 효과적인 단서를 제공하고자 한다.

이상의 내용을 바탕으로 본 연구에서 설정한 연구문제는 다음과 같으며, 본 연구가 검증하고자 하는 모형은 그림 1과 같다.

연구문제 1. 직장 내 괴롭힘, 자기자비, 분노억제, 분노표출, 소진 간의 관계는 어떠한가?

연구문제 2. 직장 내 괴롭힘과 소진의 관계에서 자기자비, 분노억제, 분노표출은 각각 매개 효과가 존재하는가?

연구문제 3. 직장 내 괴롭힘과 소진의 관계에서

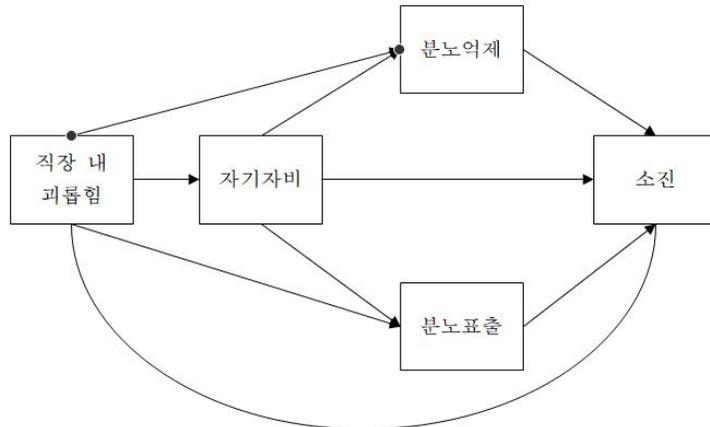


그림 1. 연구모형

자기자비와 분노억제의 순차적 매개 효과가 존재하는가?

연구문제 4. 직장 내 괴롭힘과 소진의 관계에서 자기자비와 분노표출의 순차적 매개 효과가 존재하는가?

술 서비스업 37명(10.9%), 기타 35명(10.3%), 정보통신업 34명(10.0%), 도매 및 소매업 33명(9.7%), 금융 및 보험업 15명(4.4%), 운수 및 창고업 11명(3.2%) 순으로 나타났다.

방법

참여자

본 연구는 국내 사무직 직장인 350명을 대상으로 직장 내 괴롭힘, 자기자비, 역기능적 분노표현, 소진에 대한 온라인 설문조사를 시행하였다. 이 중 미회수 설문지와 불성실한 응답 자료 11부를 제외한 339부를 최종 분석 자료로 사용하였다. 직업은 339명(100.0%) 모두 사무직이고 성별은 남자 180명(53.1%), 여자 159명(46.9%)으로 구성되었다. 이들의 평균 연령은 39.63($SD=9.99$)세였으며, 산업군은 제조업 종사자가 88명(26.0%), 서비스업 48명(14.2%), 건설업 38명(11.2%), 전문, 과학 및 기

측정도구

직장 내 괴롭힘 척도(NAQ-R). 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘을 측정하기 위해 Einarsen, Hoel, 그리고 Notelaers(2009)의 NAQ-R(Negative Acts Questionnaire-Revised)을 채택해 사용하였다. 본 척도의 하위요인은 인격적 괴롭힘(9문항), 일관련 괴롭힘(10문항), 신체적 괴롭힘(3문항)으로 구성되어 있으며 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다) Likert형 5점 척도로 측정하였다. NAQ-R 도구 개발 당시의 내적일관성(Cronbach's α)은 .93이었으며 본 연구에서도 인격적 괴롭힘 .938, 일 관련 괴롭힘 .938, 신체적 괴롭힘 .757로 전체 문항에서 내적일관성이 .964로 나타나 직장 내 괴롭힘의 표준화되고 타당한 측정 도구로 제

시되었다.

자기자비 척도(SCS). 본 연구에서는 자기 자비의 정도를 측정하기 위해 Neff(2003a)가 개발하고 김경의, 이금단, 조용래, 채숙희, 이우경(2008)이 타당화한 한국판 자기-자비 척도(Korea version of the Self-Compassion: SCS)를 사용하였다. 본 척도는 자기친절(5문항), 보편적 인간성(4문항), 마음챙김(4문항)으로 구성되어 있으며 세 가지 요소에 각각 대립되는 자기비판(5문항), 고립(4문항), 과잉동일시(4문항)를 하위요소로 추가하여 자기자비의 세 요소를 더욱 명료하게 설명하고자 하였다. 5점 Likert 척도로 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)으로 점수는 자기자비 수준과 정적관계를 의미한다. Neff(2003b)의 연구에서 내적일관성(Cronbach's α)은 .92였으며, 본 연구에서 자기친절 .758, 자기비판 .773, 보편적 인간성 .738, 고립 .777, 마음챙김 .726, 과잉동일시 .758로 전체 내적일관성은 .858로 나타났다.

역기능적 분노표현 척도(STAXI). 본 연구는 분노표현을 측정하기 위해 Spielberger, Krasner와 Solomon(1988)이 개발한 상태-특성 분노표현 척도(State-Trait Anger Expression Inventory: STAXI)를 한덕웅, 전경구, 이장호, Spielberger(1997)가 한국판(STAXI-Korean Version)으로 표준화한 척도를 이용하였다. 본 연구는 연구의 목적에 맞게 분노조절을 제외한 역기능적 분노표현 방식인 분노표출(8문항)과 분노억제(8문항)만을 채택해 사용하였으며 Likert 5점 척도로 측정하였다. 한덕웅 외(1997)의 연구에서 분노억제 요인과 분노표출 요인의 내적일관성(Cronbach's α)은 각

각 .78, .73이었으며 본 연구에서 내적일관성은 분노표출 .872, 분노억제 .898로 높은 수준의 신뢰도를 나타내고 있다.

소진 척도(MBI). 본 연구에서는 소진을 측정하기 위해 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 황승욱(2012)이 번안한 문항을 본 연구에 맞게 수정해 사용하였다. 소진의 세부요인으로는 정서적 탈진(9문항), 비인격화(5문항), 개인성취감 감소(8문항)로 구성되어 있으며 5점 Likert 척도를 사용해 진행하였다. 황승욱(2012)의 연구에서 각 내적일관성(Cronbach's α)은 정서적 탈진 .807, 비인격화 .823, 개인성취감 감소 .835로 나타났다. 본 연구에서 전체 내적일관성은 .922로 각 요인의 내적일관성은 정서적 고갈 .794, 비인격화 .810, 개인성취감 감소 .876으로 나타났다.

분석방법

직장 내 괴롭힘과 소진과의 관계에서 자기자비와 역기능적 분노표현(분노억제, 분노표출)의 순차적 매개효과를 알아보기 위해 총 339명의 자료를 최종 분석 자료로 사용하였다. 수집된 설문지는 IBM SPSS Statistics 25와 SPSS Macro PROCESS 3.4를 사용하여 통계 처리하였다. 본 연구에서 활용한 분석방법은 다음과 같다. 첫째, 각 요인 별 수준(정도)을 알아보기 위해 기술통계 분석을 실시하였다. 둘째, 직장 내 괴롭힘, 자기자비, 분노억제, 분노표출, 소진 간의 상관성 정도를 파악하기 위하여 피어슨 상관관계 분석을 실시하였다. 셋째, 직장 내 괴롭힘과 소진의 관계에서 분

노역제와 분노표출의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron과 Kenny(1986)가 제안한 3단계 절차에 따라 단순매개분석을 실시하였다. 마지막으로, 직장 내 괴롭힘과 소진과의 관계에서 자기자비, 분노억제, 분노표출의 매개효과를 검증하기 위해 Hayes(2017)가 제안한 81번 모델을 사용하여 순차적 직렬다중매개효과 검증을 실시하였다.

결 과

주요 변인들의 기술통계 및 상관관계 분석

연구대상자의 직장 내 괴롭힘, 자기자비, 역기능적 분노표현, 소진 간의 상관성 정도를 파악하기 위해 Pearson 상관분석을 실시한 결과를 표 1에 제시하였다. 첫째, 직장 내 괴롭힘은 자기자비($r=-.259, p<.001$)에 대해 유의미한 부적 상관관계를, 분노억제($r=.333, p<.001$), 분노표출($r=.231, p<.001$), 소진($r=.522, p<.001$)에 대해 유의미한 정적 상관관계를 보였다. 둘째, 자기자비는 분노억제($r=-.312, p<.001$), 분노표출($r=-.216, p<.001$) 그리

고 소진($r=-.470, p<.001$)과 모두 유의미한 부적 상관관계를 보였다. 셋째, 분노억제는 소진($r=.427, p<.001$)에 대해 유의미한 정적 상관관계를 보였으며, 분노표출은 소진($r=.270, p<.001$)에 대해 유의미한 정적 상관관계를 보였다. 본 연구는 왜도와 첨도의 절대값을 확인한 결과, 각각 절대값이 최대 .805와 3.123으로 3.00과 10.00을 넘지 않는 것을 확인하여 자료의 정규분포를 확인하였다.

직장 내 괴롭힘이 소진에 미치는 영향에서 자기자비의 매개효과

직장 내 괴롭힘과 소진의 관계에서 자기자비의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron과 Kenny(1986)가 제안한 3단계 절차에 따라 단순매개분석을 실시하였다. 표 2에서 보는 것처럼 독립변인인 직장 내 괴롭힘은 정적 영향을 미치며, $B=.350, t=11.224, p<.001$, 종속변인인 소진의 27.2%를 설명하는 것으로 나타났다, $F(1, 337)=125.967, p<.001$. 또한, 독립변인인 직장 내 괴롭힘은 유의한 부적 영향을 미쳐서, $B=-.129, t=-4.927,$

표 1. 기술통계 및 상관관계 분석결과(N=339)

요인	1	2	3	3-1	3-2	4
1. 직장 내 괴롭힘	-					
2. 자기자비	-.259**	-				
3. 역기능적 분노표현	.338**	-.317**	-			
3-1. 분노표출	.231**	-.216**	.825**	-		
3-2. 분노억제	.333**	-.312**	.853**	.408**	-	
4. 소진	.522**	-.470**	.419**	.270**	.427**	-
평균	2.16	3.16	2.91	2.76	3.07	2.59
표준편차	.81	.41	.61	.70	.76	.54
왜도	.324	.016	-.225	.046	-.266	-.058
첨도	-.551	3.123	.271	-.136	.072	-.146

** $p<.001$.

$p < .001$, 매개변인인 자기자비의 6.7%를 설명하였다, $F(1, 337) = 24.278$, $p < .001$. 다음으로 자기자비와 직장 내 괴롭힘을 동시에 투입했을 때 자기자비는 소진에 유의한 부적 영향을 미쳤다, $B = -.483$, $t = -8.158$, $p < .001$. 직장 내 괴롭힘도 소진에 유의한 정적 영향을 여전히 미쳤으나, $B = .288$, $t = 9.733$, $p < .001$, 그 크기가 감소하였다. 직장 내 괴롭힘만을 고려할 때 소진에 대한 설명량은 27.2%였으나, 매개변인인 자기자비를 추가하자 총 설명량은 39.2%로서, $F(2, 336) = 108.512$, $p < .001$, 12.0%가 증가되었다. 세 변인의 경로는 모두 유의하고, 매개변인이 통제되면 독립변인의 설명력은 유의하되 그 크기가 감소하여서 부분 매개 모형을 시사한다. 마지막으로, 직장 내 괴롭힘과 소진과의 관계에서 자기자비의 매개효과가 통계적으로 유의미한지를 확인하기 위해 부트스트랩을 실시한 결과, 표 3에서 보는 것처럼 신뢰구간에 0을 포함하지 않으므로, $CI[.034, .095]$ 유

의미한 것으로 나타났다. 유의한 부적 간접효과는 직장 내 괴롭힘이 높을수록 자기자비가 낮아지고, 자기자비가 높을수록 소진이 낮아짐을 의미한다.

직장 내 괴롭힘이 소진에 미치는 영향에서 분노억제의 매개효과

직장 내 괴롭힘과 소진의 관계에서 분노억제의 매개효과를 검증한 결과, 표 4에서 보는 것처럼 독립변인인 직장 내 괴롭힘은 정적 영향을 미치며, $B = .350$, $t = 11.224$, $p < .001$, 종속변인인 소진의 27.2%를 설명하는 것으로 나타났다, $F(1, 337) = 125.967$, $p < .001$. 또한, 독립변인인 직장 내 괴롭힘이 유의한 정적 영향을 미쳐서, $B = .310$, $t = 6.486$, $p < .001$, 매개변인인 분노억제의 11.1%를 설명하였다, $F(1, 337) = 42.073$, $p < .001$. 다음으로 분노억제와 직장 내 괴롭힘을 동시에 투입했을 때 분노억제는 소진에 유의한 정적 영향을 미쳤

표 2. 직장 내 괴롭힘과 소진의 관계에서 자기자비의 단순매개분석

독립변인	종속변인	B	SE	t	95% CI		F	R ²
					LL	UL		
직장 내 괴롭힘	소진	.350	.031	11.224***	.289	.411	125.967***	.272
직장 내 괴롭힘	자기자비	-.129	.026	-4.927***	-.181	-.078	24.278***	.067
자기자비	소진	-.483	.059	-8.158***	-.600	-.367	108.512***	.392
직장 내 괴롭힘		.288	.030	9.733***	.229	.346		

*** $p < .001$.

표 3. 직장 내 괴롭힘과 소진의 관계에서 자기자비의 간접효과검증

간접효과	B	SE	95% CI	
			LL	UL
자기자비	.063	.015	.034	.095

주. CI = Confidence Interval; LL = Low Limit; UL = Upper Limit.

SE와 CI는 5,000번의 Bootstrapping을 통해 추정함.

다, $B=.205, t=6.073, p<.001$. 직장 내 괴롭힘도 소진에 유의한 정적 영향을 여전히 미쳤으나, $B=.286, t=9.108, p<.001$, 그 크기가 감소하였다. 직장 내 괴롭힘만을 고려할 때 소진에 대한 설명량은 27.2%였으나, 매개변인인 분노억제를 추가하자 총 설명량은 34.4%로서, $F(2, 336)=88.134, p<.001$, 7.2%가 증가되었다. 세 변인의 경로는 모두 유의하고, 매개변인이 통제되면 독립변인의 설명력은 유의하되 그 크기가 감소하여서 부분 매개 모형을 시사한다. 마지막으로 직장 내 괴롭힘과 소진과의 관계에서 분노억제의 매개효과가 통계적으로 유의미한지를 확인하기 위해 부트스트랩을 실시한 결과, 표 5에서 보는 것처럼 신뢰구간에 0을 포함하지 않으므로, $CI[.036, .094]$, 유의미한 것으로 나타났다. 유의한 정적 간접효과는 직장 내 괴롭힘이 높을수록 분노억제가 높아지고, 분노억제가 높을수록 소진이 높아짐을 의미한다.

직장 내 괴롭힘이 소진에 미치는 영향에서 분노표출의 매개효과

직장 내 괴롭힘과 소진의 관계에서 분노표출의 매개효과를 검증한 결과, 표 6에서 보는 것처럼 독립변인인 직장 내 괴롭힘은 정적 영향을 미치며, $B=.350, t=11.224, p<.001$, 종속변인인 소진의 27.2%를 설명하는 것으로 나타났다, $F(1, 337)=125.967, p<.001$. 또한, 독립변인인 직장 내 괴롭힘이 유의한 정적 영향을 미쳐서, $B=.198, t=4.349, p<.001$, 매개변인인 분노표출의 5.3%를 설명하였다, $F(1, 337)=18.909, p<.001$. 마지막으로, 분노표출과 직장 내 괴롭힘을 동시에 투입했을 때 분노표출은 소진에 유의한 정적 영향을 미쳤다, $B=.124, t=3.363, p<.01$. 직장 내 괴롭힘도 소진에 유의한 정적 영향을 여전히 미쳤으나, $B=.326, t=10.312, p<.001$, 그 크기가 감소하였다. 직장 내 괴롭힘만을 고려할 때 소진에 대한 설명

표 4. 직장 내 괴롭힘과 소진의 관계에서 분노억제의 단순매개분석

독립변인	종속변인	B	SE	t	95% CI		F	R ²
					LL	UL		
직장 내 괴롭힘	소진	.350	.031	11.224***	.289	.411	125.967***	.272
직장 내 괴롭힘	분노억제	.310	.048	6.486***	.216	.404	42.073***	.111
분노억제	소진	.205	.034	6.073***	.139	.272	88.134***	.344
직장 내 괴롭힘		.286	.031	9.108***	.225	.348		

*** $p<.001$.

표 5. 직장 내 괴롭힘과 소진의 관계에서 분노억제의 간접효과검증

간접효과	B	SE	95% CI	
			LL	UL
분노억제	.064	.015	.036	.094

주. CI = Confidence Interval; LL = Low Limit; UL = Upper Limit.

SE와 CI는 5,000번의 Bootstrapping을 통해 추정함.

량은 27.2%였으나, 매개변인인 분노표출을 추가하
자 총 설명량은 29.6%로서, $F(2, 336)=70.565$,
 $p<.001$, 2.4%가 증가되었다. 세 변인의 경로는 모
두 유의하고, 매개변인이 통제되면 독립변인의 설
명력은 유의하되 그 크기가 감소하여서 부분 매
개 모형을 시사한다. 마지막으로 직장 내 괴롭힘
과 소진과의 관계에서 분노표출의 매개효과가 통
계적으로 유의미한지를 확인하기 위해 부트스트
랩을 실시한 결과, 표 7에서 보는 것처럼 신뢰구
간에 0을 포함하지 않으므로, CI[.006, .050], 유의
미한 것으로 나타났다. 유의한 정적 간접효과는
직장 내 괴롭힘이 높을수록 분노표출이 높아지고,
분노표출이 높을수록 소진이 높아짐을 의미한다.

직렬다중매개효과 검증

직장 내 괴롭힘이 자기자비에 미치는 영향

자기자비와 역기능적 분노표현(분노억제, 분노
표출)의 매개효과를 검증하기 위해 PROCESS
Macro의 직렬다중매개효과 모형인 모델 81을 적
용하여 분석을 실시하였다. 직장 내 괴롭힘과 소
진과의 관계에서 직장 내 괴롭힘이 자기자비에
미치는 효과를 표 8에 제시하였다. 직장 내 괴롭
힘이 자기자비에 유의한 부(-)적 영향을 미치는
것으로 확인되었으며($B=-.129$, $p<.001$). 이는 직장
내 괴롭힘이 높을수록 자기자비에 부정적인 영향
을 미치는 것을 의미한다.

표 6. 직장 내 괴롭힘과 소진의 관계에서 분노표출의 단순매개분석

독립변인	종속변인	B	SE	t	95% CI		F	R ²
					LL	UL		
직장 내 괴롭힘	소진	.350	.031	11.224***	.289	.411	125.967***	.272
직장 내 괴롭힘	분노표출	.198	.046	4.349***	.109	.288	18.909***	.053
분노표출	소진	.124	.037	3.363**	.051	.196	70.565***	.296
직장 내 괴롭힘		.326	.032	10.312***	.263	.388		

*** $p<.001$.

표 7. 직장 내 괴롭힘과 소진의 관계에서 분노표출의 간접효과검증

간접효과	B	SE	95% CI	
			LL	UL
분노표출	.025	.011	.006	.050

주. CI = Confidence Interval; LL = Low Limit; UL = Upper Limit.

SE와 CI는 5,000번의 Bootstrapping을 통해 추정함.

직장 내 괴롭힘, 자기자비가 분노억제에 미치는 영향

직장 내 괴롭힘, 자기자비를 동시에 투입했을 때, 분노억제에 미치는 영향은 표 9에 제시된 바와 같다. 직장 내 괴롭힘은 분노억제에 유의한 정적 영향을 미치고($B=.252, p=.000$), 자기자비는 분노억제에 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다($B=-.451, p=.000$). 직장 내 괴롭힘이 높을수록 분노억제가 높아지고, 자기자비가 높을수록 분노억제가 낮아지는 것을 의미한다.

직장 내 괴롭힘, 자기자비가 분노표출에 미치는 영향

직장 내 괴롭힘, 자기자비를 동시에 투입했을

때, 분노표출에 미치는 영향은 표 10에 제시된 바와 같다. 직장 내 괴롭힘은 분노표출에 유의한 정적 영향을 미치고($B=0.161, p=0.001$), 자기자비는 분노표출에 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다($B=-0.288, p=0.002$). 직장 내 괴롭힘이 높을수록 분노표출이 높아지고, 자기자비가 높을수록 분노표출이 낮아지는 것을 의미한다. 총 설명력은 7.9%($R^2=.079$)로 나타났다.

직장 내 괴롭힘, 자기자비, 분노억제, 분노표출이 소진에 미치는 영향

직장 내 괴롭힘, 자기자비, 분노표출, 분노억제를 동시에 투입했을 때, 분노억제에 미치는 영향은 표 11에 제시된 바와 같다. 직장 내 괴롭힘은 소진에 유의한 정적 영향을 미치고($B=.248,$

표 8. 직장 내 괴롭힘이 자기자비에 미치는 영향

구분	Model						
	<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>LLCI</i>	<i>ULCI</i>	
독립변인							
직장 내 괴롭힘	-.129	.026	-4.927***	.000	-.181	-.078	
상수	3.435	.061	56.772***	.000	3.316	3.554	
Summary	<i>R</i> =.259	<i>R</i> ² =.067	<i>F</i> =24.278			<i>p</i> =.000	

주. *LLCI*는 *b*의 95% 신뢰구간 내에서의 하한값, *ULCI*는 *b*의 95% 신뢰구간 내에서의 상한값

*** $p<.001$.

표 9. 직장 내 괴롭힘, 자기자비가 분노억제에 미치는 영향

구분	Model						
	<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>LLCI</i>	<i>ULCI</i>	
독립변인							
직장 내 괴롭힘	.252	.048	5.242***	.000	.157	.346	
자기자비	-.451	.096	-4.688***	.000	-.640	-.262	
상수	3.946	.348	11.358***	.000	3.263	4.630	
Summary	<i>R</i> =.407	<i>R</i> ² =.166	<i>F</i> =33.332			<i>p</i> =.000	

주. *LLCI*는 *b*의 95% 신뢰구간 내에서의 하한값, *ULCI*는 *b*의 95% 신뢰구간 내에서의 상한값

*** $p<.001$.

표 10. 직장 내 괴롭힘, 자기자비가 분노표출에 미치는 영향

구분		Model					
		B	SE	t	p	LLCI	ULCI
독립변인	직장 내 괴롭힘	.161	.047	3.454**	.001	.069	.253
	자기자비	-.288	.093	-3.081**	.002	-.472	-.104
상수		3.319	.337	9.844***	.000	2.656	3.983
Summary	R=.281	R ² =.079		F=14.439		p=.000	

주. LLCI는 b의 95% 신뢰구간 내에서의 하한값, ULCI는 b의 95% 신뢰구간 내에서의 상한값
***p<.001.

표 11. 직장 내 괴롭힘, 자기자비, 분노억제, 분노표출이 소진에 미치는 영향

구분		Model					
		B	SE	t	p	LLCI	ULCI
독립변인	직장 내 괴롭힘	.248	.030	8.252	.000	.189	.307
	자기자비	-.412	.060	-6.901	.000	-.529	-.294
매개변인	분노표출	.032	.036	.894	.372	-.038	.102
	분노억제	.138	.035	3.993	.000	.070	.206
상수		2.840	.255	11.132	.000	2.338	3.341
Summary	R=.655	R ² =.429		F=62.797		p=.000	

***p<.001.

p=.000), 자기자비는 소진에 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다(B=-.412, p=.000). 분노표출은 소진에 유의한 영향을 미치지 않았고 (B=.032, p=.372), 분노억제는 소진에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(B=.138, p=.000). 직장 내 괴롭힘이 높을수록 소진이 높아지고, 자기자비가 높을수록 소진이 낮아지고, 분노억제가 높을수록 소진이 높아지는 것을 의미한다.

매개효과 검증

직장 내 괴롭힘과 소진과의 관계에서 자기자비와 분노억제는 이중매개하는 것으로 나타났다. 이중매개경로의 효과크기 검증결과는 표 12에 제시

하였다. 그 결과, 직장 내 괴롭힘과 소진 간에 자기자비의 매개효과는 .053으로 나타났다. 신뢰구간은 하한값이 .028, 상한값이 .082로 범위 안에 0을 포함하지 않아, 직장 내 괴롭힘과 소진 간 관계에서 자기자비는 유의미한 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 직장 내 괴롭힘과 소진 간에 분노억제의 매개효과는 .035로 나타났고, 신뢰구간은 하한값이 .014, 상한값이 .059로 범위 안에 0을 포함하지 않아, 직장 내 괴롭힘과 소진 간 관계에서 분노억제는 유의미한 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 직장 내 괴롭힘이 자기자비와 분노억제를 순서대로 거쳐 소진에 미치는 순차적 매개효과를 검증한 결과, 순차적 매개효과 크기는 .008로 나타났다. 신뢰구간은 하한값이 .002, 상한값이 .018로

표 12. 소진에 대한 총 효과와 직접효과, 간접효과 검증

매개효과	B	Boot SE	95% 신뢰구간	
			LLCI	ULCI
총 효과	.350	.031	.289	.411
직접효과	.248	.030	.189	.307
직장 내 괴롭힘 → 자기자비 → 소진	.053	.014	.028	.082
직장 내 괴롭힘 → 분노억제 → 소진	.035	.011	.014	.059
직장 내 괴롭힘 → 자기자비 → 분노억제 → 소진	.008	.004	.002	.018
매개효과 총합	.102	.020	.065	.144

주. LLCI는 b의 95% 신뢰구간 내에서의 하한값, ULCI는 b의 95% 신뢰구간 내에서의 상한값.

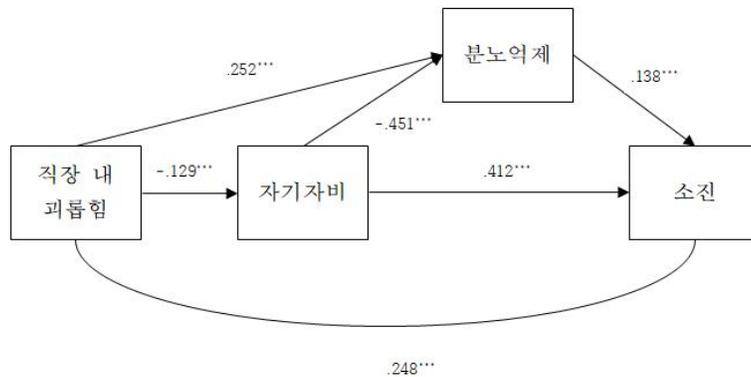


그림 2. 직렬다중매개모형

나타나, 범위 안에 0을 포함하지 않아, 직장 내 괴롭힘은 자기자비와 분노억제를 순차적으로 거쳐 소진에 유의미하게 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직장 내 괴롭힘과 소진 사이에서 자기자비와 분노억제의 순차적 매개효과는 유의미한 것으로 검증되었다.

논 의

본 연구는 직장 내 괴롭힘과 소진과의 관계에서 자기자비와 역기능적 분노표현(분노억제, 분노표출) 각각의 매개효과와 자기자비에서 역기능적

분노표현으로 가는 이중매개효과를 검증하는 것을 목적으로 하였다. 이를 위해 국내에 거주하는 사무직 직장인 339명을 대상으로 설문을 시행하였으며 주요 결과 및 시사점은 다음과 같다.

먼저 본 연구에서 설정한 주요 변인들 간의 관계를 파악하기 위해 상관분석을 실시한 결과, 직장 내 괴롭힘은 자기자비와 유의미한 부적상관을, 분노억제, 분노표출, 소진과는 유의미한 정적상관을 보였다. 이는 직장 내 괴롭힘이 심할수록 자기자비가 낮아진다는 기존 연구들과 일치하는 결과로(김경미, 박선영, 2013; Anjum, et al., 2020; Setlack, 2019; Zhang & Wang, 2019), 자기자비가 부정적인 사건의 영향력을 경감시키는 데 효과가

있다는 Neff와 Vonk(2009)의 연구를 지지했다. 다음으로 직장 내 괴롭힘은 분노억제, 분노표출에 대해 유의미한 정적상관을 보이며 괴롭힘이 역기능적 분노표현과 정적인 관계가 있다는 기존의 선행연구들과 유사한 결과를 보였다(박소정, 2017; 박종철, 권봉현, 2018; 조윤희 외, 2011). 특히, 직장 내 괴롭힘은 소진과 유의한 정적상관을 보이며 여러 선행연구와 일치하는 결과를 보였으며(김영중, 최옥희, 2017; 임영순 외, 2016; Einarsen, Mathiesen, & Skogstad, 1998; Laschinger et al., 2010) 서비스업에 집중된 직장 내 괴롭힘과 소진 관련 연구가 일반 직장인을 대상으로 연구 범위를 확대해도 적용되는 것을 확인하였다.

두 번째, 직장 내 괴롭힘과 소진의 관계에서 자기자비, 분노억제, 분노표출은 각각 간접매개 하는 것으로 나타났다. 즉, 직장 내 괴롭힘은 직접적으로 소진을 야기하지만, 높은 자기자비를 통해 소진을 감소시키는 것으로 나타났다. 이는 자기자비가 높은 사람들은 스트레스 상황을 부정하거나 회피하지 않으면서 상황에 더욱 적절하게 대처한다는 선행 연구(이현주, 조성호, 2011)를 지지하는 것으로, 자기자비가 직장 내 괴롭힘을 경험한 직장인의 소진을 감소시킬 수 있는 중요한 내적 자원인 것을 알 수 있었다. 반면, 직장 내 괴롭힘으로 인해 발생하는 분노에 대처하는 두 가지의 역기능적 방식 즉 억제와 표출은 모두 소진을 증가시키는 것으로 나타났다. 이는 분노억제와 분노표출이 대인관계 불화, 직업적 부적응, 소진과 같은 병리적 증상을 야기한다는 선행 연구(전현숙, 손정락, 2011; Friedman et al., 2004)와 일치하는 것으로 분노억제와 분노표출이 소진을 악화시키는 위험요인임이 확인되었다.

세 번째, 직장 내 괴롭힘은 자기자비나 분노억제를 통해 소진에 영향을 미치기도 하지만, 자기자비와 분노억제를 순차적으로 거쳐 소진에 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 순차적으로 영향을 미친다는 것은 직장 내 괴롭힘을 경험하는 사람들이 낮은 자기자비를 통해 분노를 억제함으로써 소진을 경험하게 된다는 것을 의미한다. 직장 내에서 지위가 낮은 사람은 상대적으로 상사의 부당한 대우와 직설적이고 비판적인 표현으로 인하여 분노를 경험할 수 있지만(Fitness, 2000), 한국의 직장은 수직 주의적 가치와 상명하복 문화가 결합하여 사회적 위계를 중요시하며 부하직원이 분노를 표현하는 것을 금기시하는 경향이 있다(권성우 외, 2017; 조성호, 신경미, 2014). 따라서, 분노를 겪은 직장인이 자신의 분노를 숨기고 분노억제를 대처 기제로 사용할 경우(Geddes, Callister, & Gibson, 2020; Perlow & Williams, 2003) 억압된 분노가 조직 내에 부정적인 정서적 전염 효과를 유발하는 동안, 분노를 촉발한 상황은 해결되지 않은 채로 남아 있고 심지어 확대될 수 있다(Barsade, 2002). 결국, 직장 내 괴롭힘에 노출된 직장인은 분노를 경험하지만 이를 억제함으로써 상황을 개선하지 못하며 소진에 이르게 된다. 그러나, 자기자비는 자신의 약점에 과잉동일시하여 홀로 고립되지 않고, 모든 사람이 연결되어 있음을 지각하도록 강화하기 때문에(Barnard & Curry, 2011) 분노억제가 높다면 자기자비를 통해 직장 내 괴롭힘을 겪은 직장인의 분노억제를 경감시킬 것으로 기대할 수 있으며 이는 나아가 소진을 감소시킬 수 있다.

마지막으로, 직장 내 괴롭힘과 소진과의 관계에서 자기자비와 분노표출의 순차적 매개효과는 유

의미하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 직장 내 괴롭힘과 소진과의 관계에서 분노표출이 부분 매개한 것과는 달리 직장 내 괴롭힘과 소진과의 관계에서 자기자비와 분노표출이 함께 있는 모형에서는 직장 내 괴롭힘이 자기자비를 낮추고 분노를 표출하게는 하지만, 분노표출이 소진에 이르게 하지는 않는 것으로 나타났다. 다수의 선행연구에서 분노표출이 소진에 영향을 미친다고 하였으나(구자관, 이범찬, 2008; 남유신, 2014; 정선영, 박현숙, 배영주, 2003; Lee, Jang, Jeong, Sok, & Kim, 2021), 일부 연구에서는 분노표출이 소진에 영향을 미치지 않는 것으로 보고하였다(하정남, 2016; In & Yun, 2019). 이는 개인·조직 차원의 특성에 따라 분노표출이 소진에 미치는 영향력이 달라질 수 있다는 것을 의미하는 것으로 본 연구의 결과에 적용해보면, 직장 내 괴롭힘이 심해 자기자비가 낮아지는 개인들의 경우 분노표출이 소진으로 이어지지 않을 수 있음을 예상할 수 있다. 따라서, 추후 연구에서는 개인의 분노표출에 영향을 미치는 다양한 특성을 고려하여 직장 내 괴롭힘이 분노표출을 통해 소진을 증가시키는 과정을 면밀히 조사해야 할 것으로 보인다.

이상의 결과를 바탕으로 본 연구의 시사점을 살펴보면 다음과 같다. 첫 번째, 본 연구는 일반 직장인을 대상으로 연구함으로써, 직장 내 괴롭힘이 소진에 이르게 하는 경로를 일반 직장인으로 대상을 확대했다는 점에서 그 의의가 있다. 그동안 직장 내 괴롭힘에 관한 연구는 간호사를 대상으로 한 연구들이 주를 이루고 있으며, 그 외 일부 진행된 연구 역시 호텔 종사원, 치과위생사, 사회복지사 같은 서비스업 직종에 한정되어 있었다. 그러나 명시적인 표현규칙을 바탕으로 고객을 대

상으로 서비스를 제공하는 직군 종사자들과 암묵적인 표현규칙을 바탕으로 지속해서 상사, 후배, 동료들과 상호관계를 유지해야 하는 일반 사무직 직장인들의 분노조절 기제는 대상과 맥락, 목적에 있어 분명한 차이가 존재할 수 있다(박민지, 2017). 따라서, 본 연구는 직장 내 괴롭힘을 서비스업 분야의 감정노동 측면에서 접근한 선행연구와 달리 일반 직장인들이 조직 내부 구성원들 간의 관계에서 경험할 수 있는 분노표현과 소진에 대한 통합적인 이해를 제공함으로써 조직 구성원의 안녕감에서부터 조직의 효과적인 운영과 성과를 위한 초석을 마련한 것에 의의가 있다.

두 번째, 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘, 자기자비 그리고 역기능적 분노표현(분노억제, 분노표출)이 소진에 영향을 미치는 과정에서, 분노억제는 직접 또는 낮은 자기자비를 통해 소진에 영향을 미쳤으나, 분노표출은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉, 분노억제와 분노표출이 역기능적 분노표현이라는 점에서는 동일하지만, 직장 내 괴롭힘을 당할 때 소진에 이르는 과정에서는 상이한 과정을 통해 영향을 미치는 것을 알아냈다는 점에서 의의가 있다. 직장 내에서 직급이 낮은 자들은 높은 지위의 사람들보다 강한 분노를 경험할 수 있지만, 그것을 표현할 가능성은 더 낮으며(Fitness, 2000; Sloan, 2004) 그 결과 직장 내 괴롭힘을 경험하더라도 분노를 억제함으로써 심리적 소진이 심화할 가능성이 크다. 따라서, 본 연구의 결과를 고려하면, 직장 내 괴롭힘을 경험한 사람들을 대상으로 자기자비를 향상함으로써 분노를 덜 억압할 수 있도록 하는 것이 소진을 예방하는 데 도움이 될 수 있을 것으로 보인다.

반면, 직장인이 느낀 분노를 표출할 가능성은

개인의 특성과 성향뿐만 아니라 감정 표현에 관한 두드러진 사회적 또는 조직적 한계와 허용치를 반영하기 때문에(Geddes et al., 2020), 분노표출은 직장 내 괴롭힘이 소진으로 가는 경로에서 자기자비가 아닌 다른 개인 내외부 요인의 영향을 받을 수 있음이 예측되었다. 이는 직장 내 괴롭힘을 당하는 사람들의 자기자비를 향상하는 것은 분노억제를 통해 소진에 이르는 사람에게는 적절하지만, 분노표출을 통해 소진에 이르는 사람에게는 적절하지 않음을 의미한다. 따라서, 직장 내 괴롭힘을 경험하는 직장인 중에서 분노표출을 통해 소진에 이르는 이들의 분노표출을 감소시킬 수 있는 자원에 관한 연구가 향후 진행되어야 할 것이다.

마지막으로 본 연구는 직장 내 괴롭힘이 소진에 미치는 경로를 증명함으로써 직장 내 괴롭힘을 경험한 사람들을 위한 개입 방안을 마련한 것에 의의가 있다. 본 연구를 통해 밝혀진 직장인의 소진에 대한 자기자비의 효과는 직장 내 괴롭힘을 경험한 사람들을 대상으로 자기자비를 향상할 수 있도록 돕거나 적절하게 분노표현을 할 수 있는 방안을 제시하며 소진의 예방과 치료적 상담 개입에 효과적인 단서를 제공해줄 것으로 기대된다. 또한, 기업 차원에서도 조직의 효과적인 운영과 성과에 기여하는 다양한 프로그램(예: 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램, 분노표현 프로그램, 자기자비를 통한 분노억제 프로그램)을 마련하기 위한 실무적 시사점을 제시할 수 있으며 이는 자기자비와 역기능적 분노표현의 통합적 관리를 통해 직장생활에서의 소진을 최소화하는 방안과 대책 마련을 위한 토대를 제공할 수 있다. 본 연구는 조직 내 상담 장면에서 자기자비를 적극적으로

활용해 직장 내 괴롭힘을 겪은 직장인의 분노억제를 조절하여 소진을 예방하는 상담 프로그램 개발을 위한 이론적 근거 및 기초자료를 제공할 수 있으며 이러한 노력은 소진을 예방함으로써 직장 내 괴롭힘으로 인해 개인 또는 조직이 더 큰 피해를 보지 않도록 하는 데 기여할 것으로 보인다.

본 연구의 제한점과 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫 번째, 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘이 소진에 미치는 경로에서 자기자비와 역기능적 분노표현의 효과를 검증함으로써 개인적 특성에 집중하였다. 그러나 직장 내 괴롭힘은 개인적 차원의 특성뿐만 아니라 조직 내 구조적 특성 과도 밀접한 관련이 있다(이상민, 주미옥, 이아영, 2019). 직장 내 괴롭힘은 기본적으로 가해자의 괴롭힘 행위 때문에 발생하지만, 이는 피해자의 개인적 특성에 기초하여 지각하고 반응할 수 있으며 이를 억제 또는 장려하는 조직적 요인이 상호 영향을 미치면서 직장 내 괴롭힘의 발생 기제에 심대한 영향을 미치는 것으로 파악된다. 따라서, 직장 내 괴롭힘이 소진에 이르는 경로에 있어 조직 차원에서 조절 효과를 줄 수 있는 변수도출에 관한 연구가 필요하며 이를 근거로 개인적 요인과 조직적 요인 각각의 효과와 상호작용을 검증해 추후 직장 내 괴롭힘으로 인한 부정적 정서 결과를 예방하기 위한 정책 및 중재개발을 위한 초석을 세울 필요가 있다.

또한, 본 연구는 직장 내 괴롭힘, 자기자비, 역기능적 분노표현, 소진과의 관계를 검증하였고 직장 내 괴롭힘이 역기능적 분노표현을 야기하고 역기능적 분노표현이 부적응 문제를 심화한다는 전제하에 순기능적 분노표현인 분노조절은 제외

하고 연구가 진행되었다. 하지만 부정적인 상황에 따라 항상 부정적인 사고나 표현이 발생하는 것은 아니며 직장 내 괴롭힘이 높더라도 피해를 낮추는 변인이 투입되면 긍정적인 사고나 표현이 도출될 수도 있다(박소정, 2017). 따라서, 직장 내 괴롭힘이 소진에 이르는 경로에 있어 역기능적 분노표현 방식인 분노표출, 분노억제 외에 기능적 분노표현인 분노조절을 포함하고 분노표현을 완화하고 건설적 대처 행동에 영향을 주는 변인을 발굴해 상호작용을 검증하는 후속 연구의 필요성을 시사한다.

참 고 문 헌

- 구자관, 이범찬 (2008). 언어폭력이 소진, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향: 분노조절기제의 조절효과를 중심으로. *서비스산업연구*, 5(2), 15-33.
- 국가법령정보센터 (2019). 근로기준법. Retrieved from <http://www.law.go.kr/법령/근로기준법>.
- 국가인권위원회 (2017). 괴롭힘 실태조사. 인권상황실태조사 연구용역 보고서. Retrieved from <https://www.humanrights.go.kr/site/program/board/basicboard/view?menuid=001003001004&pagesize=10&boardtypeid=16&boardid=7602096>.
- 권성우, 이재윤, 김지연, 심연, 박인조 (2017). 직장에서 부하직원의 상사에 대한 분노 표현: 한국과 미국의 비교 연구. *중소기업연구*, 39(4), 41-54.
- 권혜경 (2019). 열등감과 우울 및 역기능적 분노의 관계: 자기자비의 매개효과를 중심으로. *한국의국어대학교 대학원 석사학위 청구논문*.
- 김경미, 박선영 (2013). 병사의 지각된 스트레스 및 괴롭힘 피해경험과 우울의 관계: 자기 자비의 조절효과. *상담학연구*, 14(6), 3691-3707.
- 김경의, 이금단, 조용래, 채숙희, 이우경 (2008). 한국판 자기-자비 척도의 타당화 연구. *한국심리학회지: 건강*, 13(4), 1023-1044.
- 김길명, 이영선 (2020). 대학생의 내현적 자기애가 역기능적 분노표현 양식에 미치는 영향. *학습자중심교과교육연구*, 20(2), 403-421.
- 김영중, 최옥희 (2017). 고용형태에 따른 직장 내 괴롭힘이 심리적 소진, 이직의도에 미치는 영향. *한국의식산업학회지*, 13(2), 79-94.
- 김혜영, 신혜령, 양옥경, 이은진 (2018). 여성사회복지사의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 직장 내 폭력적 경험의 매개효과 및 사회적 지원과 관계만족의 조절효과 연구. *미래사회복지연구*, 9(2), 177-222.
- 남유신 (2014). 고객의 언어폭력이 컨택센터 상담사의 분노, 소진, 이직의도에 미치는 영향. *Tourism Research*, 39(2), 17-39.
- 박민지 (2017). 사무직 신입사원의 분노 표현 억제 경험에 대한 자기결정성 인식이 부적 정서, 혈압, 주의편향에 미치는 영향. *서울대학교 대학원 박사학위 청구논문*.
- 박소정 (2017). 호텔종사원이 지각하는 직장 내 언어폭력이 분노사고 및 분노표현에 미치는 영향. *경기대학교 대학원 박사학위 청구논문*.
- 박연주 (2019). 표면적 노동시간은 줄고, 스트레스 늘고 직장 내 괴롭힘 여진: 2019년 IT노동자 노동환경 및 직무스트레스 실태조사 결과, 월간 한국노총, 556, 18-19.
- 박종철, 권봉헌 (2018). 호텔기업의 직장 내 언어폭력에 따른 직원의 자기격려가 분노표현 및 이직의도에 미치는 영향. *호텔경영학연구*, 27(3), 135-153.
- 안세혁, 이찬 (2015). 국내 사무직 근로자의 직무소진 영향요인에 관한 통합적 문헌고찰. *한국농·산업교육학회 학술대회 발표자료집*, 116-116.
- 윤자영 (2018). 부적응적 완벽주의가 분노표현양식에 미치는 영향: 정서인식명확성과 자기자비의 매개효과. *가톨릭대학교 대학원 석사학위 청구논문*.
- 이경희 (2018). 직장 내 괴롭힘 피해로 인한 영향 분석. *월간 노동리뷰*, 59-74.
- 이상민, 주미옥, 이아영 (2019). 존중 일터를 위한 인사

- 제도 구축: 직장 내 괴롭힘 예방과 대응. 한국윤리경영학회 학술대회 발표논문집, 2019(1), 1-27.
- 이주일 (2003). 조직 장면에서의 분노, 불안, 우울 정서-정서 간 유발 상황과 대처방식의 차이 및 정서의 조절과 심리적 안녕, 직무효과간의 관계. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 16(3), 19-58.
- 이현주, 조성호 (2011). 관조적 자기 자비와 스트레스 통제 지각에 따른 대처방식의 차이. 학생생활상담, 29, 5-33.
- 임영순, 김재희, 권혜진 (2016). 전담간호사의 직장 내 괴롭힘과 소진, 감성지능간의 관계. 한국콘텐츠학회 논문지, 16(2), 703-713.
- 장혜주 (2011). 아동의 분노원인, 분노표현, 정서지능 및 사회적 유대감 간의 관계. 경북대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 전현숙, 손정탁 (2011). 역기능적 분노표현 및 비합리적 신념과 마음챙김의 관계. 한국심리학회지: 일반, 30(2), 377-396.
- 정선영, 박현숙, 배영주 (2003). 정신간호사의 분노표현 양식과 소진에 관한 연구. 정신간호학회지, 12(3), 235-244.
- 조성호, 신정미 (2014). 정서인식명확성과 분노표현방식 관계에서 분노반추의 매개효과. 인간이해, 35(1), 129-148.
- 조윤희, 홍유리, 이아미, 김미경, 이혜진, 한애경, 김은정 (2011). 병원 근무 중 간호사가 경험한 언어폭력과 정서적 반응 및 대처방안. 한국직업건강간호학회지, 20(3), 270-278.
- 최혜영 (2010). 소진(burnout)의 개념 분석. 간호과학, 22(2), 27-38.
- 하정남 (2016). 호텔 종사원이 지각하는 고객불량행동이 분노사고, 분노표현 및 소진에 미치는 영향. 호남대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 한덕용, 전검구, 이장호, Charles D. Spielberger (1997). 한국판 STAXI 척도 개발. 한국심리학회지: 건강, 2(1), 60-78.
- 황승욱 (2012). 서비스 종사자의 감정노동행동과 직무소진 관계에 관한 연구: 리더의 감성리더십과 신뢰의 조절효과. 영남대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 황진수, 고종식 (2012). 집단따돌림의 직무태도에 대한 영향 및 자아존중감의 조절효과에 관한 연구. 산업경제연구, 25(4), 2881-2901.
- Anjum, M. A., Liang, D., Durrani, D. K., et al. (2020). Workplace mistreatment and emotional exhaustion: The interaction effects of self-compassion. *Current Psychology*, 1-12.
- Barnard, L. K. & Curry, J. F. (2011). Self-Compassion: Conceptualizations, Correlates, & Interventions. *Review of General Psychology*, 15(4), 289-303.
- Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual strategic statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Barsade, S. G. (2002). The ripple effect: Emotional contagion and its influence on group behavior. *Administrative Science Quarterly*, 47(4), 644-675.
- Cordes, C. L. & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Einarsen, S., Helge, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2010). *Bullying and harassment in the workplace: Development in theory, research, and practice*(2nd). New York: CRC Press.
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire- Revised. *Work & Stress*, 23(1), 24-44.
- Einarsen, S., Mathiesen, S., & Skogstad, A. (1998). Bullying, burnout, & well-being among assistant nurses. *Journal of Occupational Health and Safety-Australia and New Zealand* 14(6): 563-568
- Fitness, J. (2000). Anger in the workplace: An

- emotion script approach to anger episodes between workers and their superiors, co-workers and subordinates. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 147-162.
- Friedman, R., Anderson, C., Brett, J., Olekalns, M., Goates, N., & Lisco, C. C. (2004). The positive and negative effects of anger on dispute resolution: Evidence from electronically mediated disputes. *Journal of Applied Psychology*, 89(2), 369-376.
- Geddes, D., Callister, R. R., & Gibson, D. E. (2020). A Message In The Madness: Functions Of Workplace Anger In Organizational Life. *Academy of Management Perspectives*, 34(1), 28-47.
- Gotthelm, C. P. (2009). *Self-esteem, self-compassion, defensive self-esteem, and related features of narcissism as predictors of aggression*. Doctoral Dissertation University at Albany, State University of New York, USA.
- Hatchel, T., Merrin, G., & Espelage, D. (2019). Peer victimization and suicidality among LGBTQ youth: the roles of school belonging, self-compassion, and parental support. *Journal of LGBT Youth*, 16(2), 134-156.
- Hayes, A. F. (2017). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis* (2nd ed.). New York, London: The Guilford Press.
- In, S. L. & Yun, E. K. (2019). Effects of trait anger and anger expression on job satisfaction and burnout in preceptor nurses and newly graduated nurses: A dyadic analysis. *Asian Nursing Research*, 13(4), 242-248.
- Karlson B, Jonsson P, Palsson B, Abjomsson G, Malmberg B, Larsson B, et al. (2010). Return to work after a workplace-oriented intervention for patients on sick-leave for burnout—a prospective controlled study. *BMC Public Health*, 10, 301. Retrieved from <https://doi.org/10.1186/1471-2458-10-301>.
- Laschinger, H. K., Grau, A. L., Finegan, J., & Wilk, P. (2010). New graduate nurses' experiences of bullying & burnout in hospital settings. *Journal of Advanced Nursing*, 66(12), 2732-2742.
- Leary, M. R., Tate, E. B., Adams, C. E., Allen, A. B., & Hancock, J. (2007). Self-compassion and reactions to unpleasant self-relevant events: The implications of treating oneself kindly. *Journal of Personality and Social Psychology*, 92(5), 887-904.
- Lee, H. Y., Jang, M. H., Jeong, Y. M., Sok, S. R., & Kim, A. S. (2021). Mediating Effects of Anger Expression in the Relationship of Work Stress with Burnout among Hospital Nurses Depending on Career Experience. *Journal of nursing scholarship. Sigma Theta Tau International Honor Society of Nursing*, 53(2), 227 - 236.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Muscattello, M. R., Bruno, A., Carroccio, C., Cedro, C., F., et al. (2006). Association between Burnout and Anger in Oncology versus Ophthalmology Health Care Professionals. *Psychological Reports* 99(2), 641-50.
- Neff, K. D. & Vonk, R. (2009). Self-compassion versus global self-esteem: Two different ways of relating oneself. *Journal of Personality*, 77, 23-50.
- Neff, K. D. (2003a). Self-Compassion: An Alternative Conceptualization of a Healthy Attitude Toward Oneself. *Self and Identity*, 2(2), 85-101.
- Neff, K. D. (2003b). Development and validation of a

- scale to measure self-compassion. *Self and Identity*, 23), 223-250.
- Perlow, L. & Williams, S. (2003). Is silence killing your company?. *Harvard Business Review*, 81(5), 52-58.
- 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.
- Rossiter, L., & Sochos, A. (2018). Workplace bullying and burnout: The moderating effects of social support. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 27(4), 386 - 408.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 Years of Research and Practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220.
- Setlack. (2019). *Workplace violence and mental health of paramedics and firefighters*. Master Thesis. University of Manitoba, Canada. Retrieved from <http://hdl.handle.net/1993/34347>.
- Sloan, M. M. (2004). The effects of occupational characteristics on the experience and expression of anger in the workplace. *Work and Occupations*, 31(1), 38-72.
- Spielberger, C. D., Krasner, S. S., & Solomon, E. P. (1988). The experience, expression, and control of anger. In M. P. Janisse (Ed.). *Health psychology: Individual differences and stress* (pp.89-108). New York: Springer-Verlag.
- Swider, B. W., & Zimmerman, R. D. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 487-506.
- Zhang, H. & Wang, Y. (2019). Bullying victimization and depression among young Chinese adults with physical disability: Roles of gratitude and self-compassion. *Children and Youth Services Review*, 103, 51-56.

원고접수일: 2021년 2월 21일

논문심사일: 2021년 3월 5일

게재결정일: 2021년 8월 20일

한국심리학회지: 건강
The Korean Journal of Health Psychology
2021. Vol. 26, No. 5, 901 - 921

Workplace Bullying on Burnout: The Mediating Effect of Self Compassion and Dysfunctional Anger Expression

CHOI YOO RHEE

LEE JAYOUNG

Counseling and Clinical Psychology, Graduate Studies of Human Services,
Hanyang Cyber University

The current research was conducted on 339 office workers in South Korea to investigate the serial-multiple mediation of self-compassion and dysfunctional anger expression (anger-in, anger-out) in the relationship between workplace bullying and burnout. Results revealed that self-compassion, anger-in, and anger-out was each found to be a mediator of the relationship between workplace bullying and burnout. Also, the serial-multiple mediation of self-compassion and anger-in in the relationship between workplace bullying and burnout was found to be statistically significant, whereas self-compassion and anger-out did not successively mediate this relationship. These results suggested that for office workers who experienced workplace bullying, sequentially intervening to prevent anger-in after improving self-compassion was effective in reducing burnout. Implications for research and managerial practices were discussed.

Keywords: workplace bullying, self-compassion, dysfunctional anger expression, burnout